

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu Kolledž

Ettevõtlusosakond

Heli Helmja

**EQUASS KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEMI
JUURUTAMISPROTSESS MTÜ NOORE VANEMA
PEREKESKUSE NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: dotsent Heli Tooman

Pärnu 2017

Soovitan suunata kaitsmisele

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud “....“ a.

TÜ Pärnu kolledži osakonna juhataja

.....

(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Heli Helmja

(töö autori allkiri)

SISUKORD

Sisukord	3
Sissejuhatus	4
1 Kvaliteedijuhtimine sotsiaalvaldkonnas	7
1.1 Kvaliteedijuhtimise areng ja suundumused	7
1.2 Sotsiaalteenuste kvaliteedi käsitlused	16
1.3 EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamine Euroopas ja Eestis	22
2 MTÜ Noore Vanema Perekeskuse kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamine	31
2.1 Ülevaade organisatsiooni tegevusest, sihtrühmadest ja teenustest	31
2.2 Uuringu kirjeldus	34
2.3 Andmete analüüs ja uurimistulemused	39
2.4 Uurimistulemuste järeldused ja ettepanekud MTÜ Noore Vanema Perekeskus kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamise tõhustamiseks	48
Kokkuvõte	55
Kasutatud allikad	58
Lisad	62
Lisa 1. MTÜ Noore Vanema Perekeskuse eesmärgid	63
Lisa 2. Intervjuu küsimustik MTÜ Noore Vanema Perekeskuse juhatuse liikmetele	64
Lisa 3. MTÜ Noore Vanema Perekeskuse juhatuse liikmete üldandmed	65
Lisa 4. Ankeetküsitlus MTÜ Noore Vanema Perekeskuse klientidele	66
Lisa 5. Intervjuu küsimustik MTÜ Noore Vanema Perekeskuse klientidele	69
Lisa 6. Perekeskuse eneseanalüüsi tulemused	70
Lisa 7. Juhatuse liikmete vastused perekeskuse tegevuse ja suundade kohta	71
Lisa 8. Juhatuse liikmete seisukoht kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamises	72
Lisa 9. Lapsehoiuteenuse osutamise leping	73
Lisa 10. Tööleping	77
Lisa 11. Tugiisiku ametijuhend	79
SUMMARY	81

SISSEJUHATUS

Lõputöö temaatika keskendub kvaliteedijuhtimise ja sotsiaalteenuste kvaliteedi teoreetilistele käsitlustele ning parendusvõimalustele. Sotsiaalteenustelt oodatakse üha paremat kvaliteeti ja suuremat tulemuslikkust. Euroopas alustati sotsiaalteenuste ajakohastamisega paarkümmend aastat tagasi ja ühiseks väljakutseks seati see, et teenused peavad olema ühtaegu universaalsed, kvaliteetsed ja rahaliselt kestlikud. (Van Beek, 2014, lk 12) Laiem initsiatiiv sai alguse Euroopa Liidus Soome eesistumise ajal 1999. aastal. Euroopa Kvaliteediorganisatsioon ja Soome Täiuslikkuskeskuse koostöö tulemusel valmis Euroopa kvaliteedivisioon, milles sõnastatakse visiooni võtmelemendid, kvaliteediväärtused ja kvaliteedijuhtimise põhimõtted. Süsteemne kvaliteedijuhtimine on üks tähtsamaid 20. sajandi organisatsioonilisi uuendusi, mis on teinud võimalikuks efektiivse tööstusliku tootmise, parandanud inimeste elu ja tõstnud teadlikkust klientide vajaduste kohta. (Towards a ..., 2000)

Euroopas kõige tuntumaks sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteemiks on Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteem (*The European Quality in Social Service*, EQUASS), mis võtab kvaliteedi hindamisel arvesse sotsiaalvaldkonna eripärasid ja paindlikkust. EQUASS on algatatud Euroopa Rehabilitatsiooni Platvormi (*European Platform for Rehabilitation*, EPR) poolt. EQUASS pakub laiaulatuslikke teenuseid kvaliteedi hindamise ja sertifitseerimise osas, mis on kooskõlas Euroopa teenuste kvaliteedinõuetega. EQUASS'i eesmärk on täiustada sotsiaalsektori tegevust, kaasates teenuse osutajaid kvaliteedi tõstmisse ja pideva arengu protsessi tagamaks teenuse saajatele kvaliteetset teenust kogu Euroopas. EQUASS soovib panustada Euroopa turu loomise protsessi ja üldiste sotsiaalteenuste moderniseerimisse, et teenuse osutajatel oleks võimalus eristuda ja olla kvaliteetse teenuse pakkujana konkurentsivõimeline. (EQUASS kriteeriumid, 2012) Vastav kvaliteedi hindamise meetodika on kasutusel mitmes Euroopa riigis, sh Eestis, kus sotsiaalvaldkonna baastaseme kvaliteedisüsteemi rakendatakse Euroopa Sotsiaalfondi rahastuse toel.

Sotsiaalsektori asutustelt oodatakse kõrget kompetentsi ja kvaliteeti, kuid praktikas on probleemiks osutunud teenuste ebaühtlane kvaliteet, juhtide ja töötajate vähene teadlikkus kvaliteedipõhimõtetest ja kvaliteedi juhtimisest. (EQUASS Eesti Uudised, 2015) Suur osa sotsiaalteenuste pakkujatest on tänases Eestis mittetulundusühingud, kes tegutsevad toetuste baasil ning projektipõhiselt ja seepärast keskendub käesolev lõputöö kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisele parandamaks mittetulundusühingute poolt pakutavate sotsiaalteenuste kvaliteeti.

Käesolevas lõputöös uuritakse EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsessi MTÜ Noore Vanema Perekeskuse näitel. Uurimuse ajendiks on lisaks teema aktuaalsusele laiemas mõistes ka see, et konkreetsetes ühingus ei ole organisatsiooni teenuseid ja kvaliteeti varem metoodiliselt uuritud. MTÜ Noore Vanema Perekeskuse kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisel järgitakse EQUASS Assurance kriteeriumid ja nõudeid, millele MTÜ Noore Vanema Perekeskuse sotsiaalteenused peavad vastama (EQUASS kriteeriumid, 2012). Lõputöö eesmärgiks on tuginedes teoreetilistele käsitlustele ja uuringug tulemustele, esitada ettepanekud EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamiseks MTÜ Noore Vanema Perekeskuse näitel. Eesmärgi saavutamiseks on autor püstitanud järgmised uurimisküsimused:

- Milline on MTÜ Noore Vanema Perekeskuse valmisolek EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsessiks?
- Mida tuleks MTÜ Noore Vanema Perekeskuses teha EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamiseks sotsiaalteenuste kvaliteedi parendamiseks?

Eesmärgi täitmiseks ja vastuste leidmiseks uurimisküsimustele on seatud järgmised uurimisülesanded:

- Anda ülevaade kvaliteedijuhtimise, sh sotsiaaltöövaldkonna kvaliteedijuhtimise teoreetilistest käsitlustest.
- Uurida EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamist Eesti sotsiaaltöö valdkonna organisatsioonis.
- Tuua välja varasema enesehinnangu põhjal, milline on MTÜ Noore Vanema Perekeskuse hetkeolukord.
- Uurida organisatsiooni kvaliteedijuhtimisega seonduvaid dokumente.

- Valmistada ette ja läbi viia MTÜ Noore Vanema Perekeskuse sihtrühmade uuring.
- Analüüsida uuringu tulemusi, teha järeldused ja esitada ettepanekud MTÜ Noore Vanema Perekeskuse kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamise tõhustamiseks.

Lõputöö koonseb kahest peatükist, millest esimene peatükk keskendub kvaliteetjuhtimissüsteemi teoreetilistele alustele. Esmalt tuginetakse kvaliteedijuhtimise suundumuste ja arengu kui sotsiaalteenuste kvaliteedi teooriale, mille teemade käsitlemise puhul arvestatakse mitmeid erinevaid arengu suundumusi, sealhulgas välja arenenuid standardeid ja mudeleid. Seejärel tutvustatakse EQUASSi kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamist Euroopas ja Eestis.

Teises peatükis keskendutakse lõputöö uuringule, sh MTÜ Noore Vanema Perekeskuse hetkeolukorrale, dokumentatsioonile, töötajate arusaamale sotsiaalteenusest ja vaadetele kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisest ning klientide rahulolust. Peatükis antakse ülevaade perekeskuse tegevusest, kirjeldatakse uuringu eesmärke, uurimismeetodeid, valimit ja uuringu korraldust, samuti uuringu tulemusi, järeldusi ja ettepanekuid kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsessi tõhustamiseks. Uurimismeetodina kasutati kombineeritud meetodit, mis sisaldab nii kvalitatiivset kui ka kvantitatiivset uuringumeetodit. Selleks kasutati poolstruktureeritud intervjuud, mis viidi läbi respondentidega individuaalselt ja ankeetküsitlust perekeskuse klientidega. Uuringu läbiviimiseks võimaldati ligipääs MTÜ Noore Vanema Perekeskuse dokumentatsioonile.

Lõputööl on lisaks kahele põhipeatükile kokkuvõte, viidatud allikate loetelu, ingliskeelne resümee ja lisad töö sisu toetamiseks. Töö vormistamisel on kasutatud Tartu Ülikooli Pärnu kolledži üliõpilastööde juhendit.

Lõputöö autor tänab juhendajat Heli Toomani suure toetuse, kannatlikkuse ja koostöö eest, küsitluses osalenud perekondi ja suurte tänusõnadega MTÜ Noore Vanema Perekeskuse liikmeid. Tänusõnad autori poolsest töö struktuuri ülesehitusel toetanud Merle Mägi'le. Tänusõnad soovitude jagamisel Arvi Kuurale ja Kandela Õunale.

1 KVALITEEDIJUHTIMINE SOTSIAALVALDKONNAS

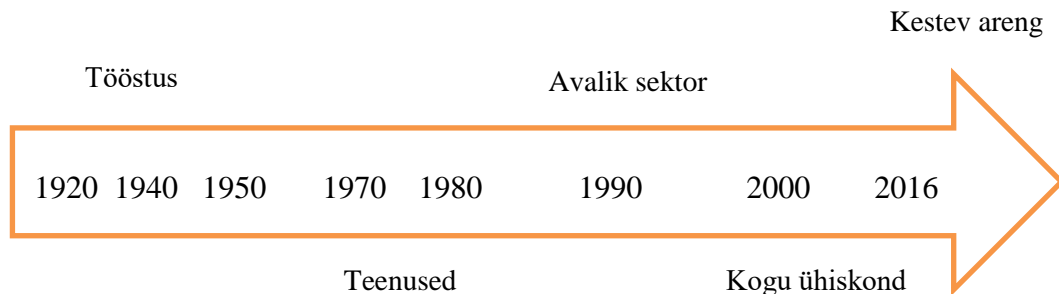
1.1 Kvaliteedijuhtimise areng ja suundumused

Inimese hindab saadavaid tooteid ja teenuseid oma emotsioonide põhjal ja loob endale mingisuguse skaala, kus pannakse paika, kas see tekitab head või halba emotsiooni. Inimene tajub mingisugust kvaliteeti lähtuvalt ootustest ja saadavast tootest ja teenusest ning pannakse paika väärtused toote/teenuse pakkumisel. Käesolevas peatükis antakse ülevaade kvaliteedi tähendusest, kvaliteedi arengust ja kujunemisest läbi aegade. Samuti annab ülevaade kvaliteedijuhtimisest olemusest, eesmärgist ja kvaliteedijuhtimise arengust läbi aegade, tuues välja selle suundumusi.

Kogu kirjapandud ajaloo vältel on kestnud arutelud kvaliteedi tähendusest inimesele. Juba 4000–5000 aastat tagasi olid inimestel märkimisväärsed ehitusoskused, neist püramiidid umbes 2589–2566 eKr püsivad tänaseni. Hammurapi, kuningas Babüloonia (1792–1750) eKr kodifitseeris seaduse, mille kohaselt Mesopotaamia ajastul ehitajad olid vastutavad hoonete säilitamise eest ning kui mõni ehitis kokku kukkus ja elanikest keegi hukkus, siis ehitajaid viis see surmanuhtlusele. (Rumane, 2011, lk 1) Kvaliteeti hinnati kõrgelt juba siis ja võib arvata, et mitmed edasised arengud ja arusaamad kvaliteedist kujunesid välja rajatiste ja ehitistega seonduvate kogemuste põhjal.

Kvaliteet oli kuni 1920-ndateni oma olemuselt „tehniline kontroll“, kus kvaliteetseks loeti toodet, mis vastas kehtestatud tootestandardi nõuetele. Kolmekümnendatel kohaldati tehnilistes protsessides statistilisi meetodeid, mille abil oli võimalik koguda rohkem informatsiooni kui kontrollides kõiki detaile. Viiekümnendatel kvaliteet liikus inseneriteaduse ja töökindlustehnika suunas ning seeläbi arenes tööjaotus. Kuuekümnendad ja seitsmekümnendad seostati kvaliteeti ettevõtete tervikliku organisatsioonilise struktuuriga, et tõsta esile üksikute osakondade vastutust. Seitsmekümnendatel muutus kvaliteet kliendi rahuloluks ja kaheksakümnendate alguses oli konkurentsivõime peamine kontseptsioon. (Mazzei, lk 6) Joonisel 1 on toodud

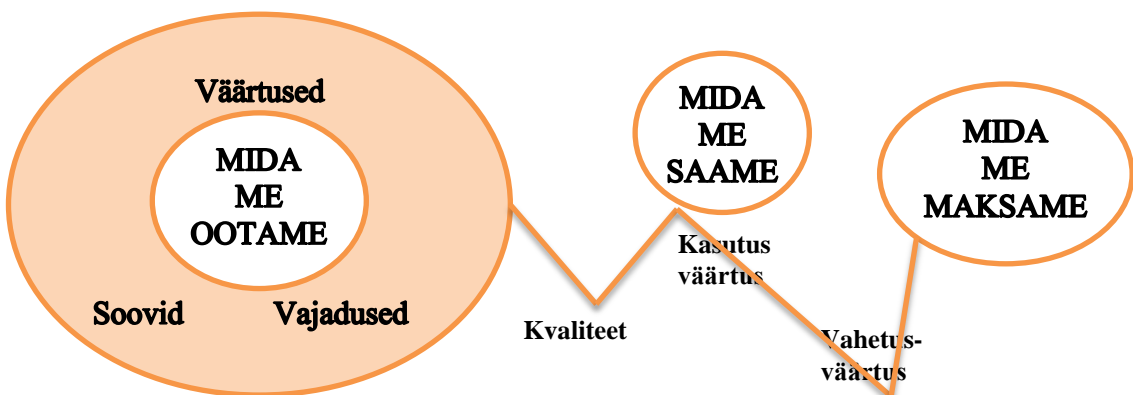
kvaliteedi liikumine masstootmisest kogu ühiskonda ja tänapäeva, kus toimub kestev areng.



Joonis 1. Kvaliteedi liikumine masstootmisest kogu ühiskonda ja tänapäeva (Allikas: Kreegimäe, 2006, lk 3 alusel)

Kvaliteet koguühiskonnas oli mitmetasandiline, kus eristuvad selgelt kaks peamist tasandit, milleks on rahulolu ja kontekst. Tänapäeval arusaamu kvaliteedist püütakse üha enam ühtlustada valdkondade raames ja luues ühine kvaliteedivisiioon.

Kvaliteet kirjeldab suhteid ootuste ja tulemuste vahel, kus kvaliteet on suhe nõudmiste ja tegelike saavutuste vahel, erinevus selle vahel, mida oodatakse ja mida saadakse. Kvaliteet rajaneb väärtustel ja seda väljendatakse valikutega, kus kvaliteet aitab eristada head halvast ja vastuvõetavat vastuvõetamatust. Väärtused on eelistuste üldideed olukordades, kus on võimalikud kaks või rohkem tegutsemise suunda. Joonis 2 aitab mõista kuidas hinnatakse kõrgemat kvaliteeti kõrgemast hinnast. (Towards a ..., 2000, lk 70–72) Väärtus tekib pakkuja ja saaja vahel, mis kirjeldab toote/teenuse väärtust, mida makstakse selle eest ja mida saadakse selle eest.



Joonis 2. Kvaliteet ja väärtus. (Allikas: Towards a ..., 2000, lk 72 alusel).

Mõistmaks kvaliteeti juhimisel, tuleb selle hindamisel arvesse võtta ka kliendi jaoks olulisi ootusi ja vajadusi. Kliendi usalduseks ja organisatsiooni edukuseks tuleb täita kliendi ootused ja vajadused, mille tulemusel kvaliteet kujundab organisatsiooni mainet. Erinevates kontekstides võib kvaliteet tähendada konkreetsetele näitajatele või standardile vastavust ja luua millegi väärtust. (Oakland, 2006, lk 4). Allpool tabel 1 on välja toodud mitmete tunnustatud autorite pakutud kvaliteedi definitsioonid, milles leidub sarnasuseid, tuues esile kvaliteedi tähenduse põhijooned, mis järgivad kliendikesksuse põhimõtet.

Tabel 1. Kvaliteedi definitsioonid

Kvaliteedi defineerimine	Autor
„Kvaliteedi tase peab vastama hinnale ja kontrolli varieeruvus vastama maksumusega“	Robert A. Broh
„vastavus eesmärgile ehk kasutuskõlblikkus“	Juran, üks esimesi kvaliteedijuhtimise autoriteete
„toote või teenuse omaduste ja karakteristikute kogum, mis võimaldab rahuldada määratud või eeldatavaid vajadusi“	BS 4778:1987 (ISO 8402:1986) Kvaliteedi sõnavara. I osa, <i>Rahvusvahelised terminid</i>
„Kvaliteet peab olema suunatud kliendi vajadustele, nii praegustele kui tulevastele.“	Deming, veel üks esimesi kvaliteedijuhtimise autoriteete
„terviklik kogum toote ja teenuse turunduse, tehnilise lahenduse, tootmise ning hooldamise karakteristikuid, mille abil kasutatav toode ja teenus vastavad kliendi ootustele“	Feigenbaum, esimene mees, kes kirjutas raamatu, mille pealkirjas olid sõnad „terviklik kvaliteet“;
„vastavus nõuetele“	Philip Crosby, kuulus Ameerika konsultant 1980. aastatest
„määr, milleni olemuslike karakteristikute kogum täidab nõudeid“	EVS-EN ISO 9000:2001 Kvaliteedijuhtimissüsteemid – Alused ja sõnavara.

Allikad: Oakland, 2006, lk 4 alusel; Charantimath, 2011, lk 2 alusel

Organisatsiooni kvaliteedijuhtimise vajaduste käsitleste ja suundumuse paremaks mõistmiseks, on oluline mõista organisatsiooni tähendust ja õppimisvõime tähtsust. Inimeste õppimisvõime on suureks mõjuteguriks organisatsiooni tegevuses ja organisatsioonisiseste eesmärkide täitmisel. Õppimisvõime tagamine ja suurendamine aitab kohaneda organisatsioonis muutuvate keskkonnatingimustega. Oluline on luua organisatsioon, mis on võimeline õppima ja on jätkusuutlik. (Senge *et al*, 1994, lk 4–48) Peter Senge (1990) on öelnud, et inimesed on loodud õppima ja iga organisatsioon peaks suurendama oma õppimisvõimet. Organisatsiooni ja inimeste õppimisvõime

juures on oluline ühtse arusaama kujundamine kvaliteedist ja vajadusest kvaliteeti juhtida.

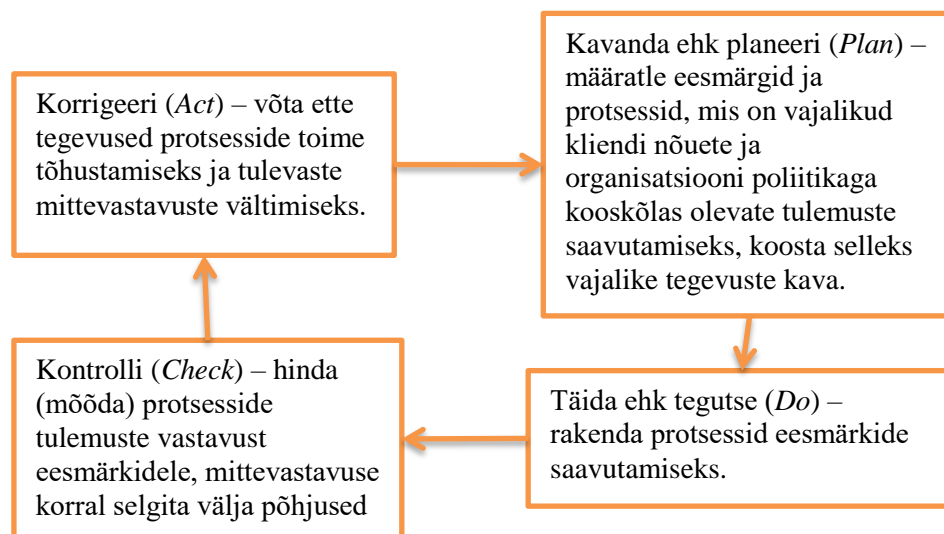
Kvaliteedijuhtimine on koordineeritud tegevuste kogum organisatsioonisüsteemi kvaliteedi juhtimiseks. Kvaliteedijuhtimine sisaldab kõiki juhtimisalaseid tegevusi, mis määravad kvaliteedipoliitika, eesmärgid ja kohustused. Nüüdisaegse kvaliteedijuhtimise peamiseks rajajaks peetakse W. E. Demingi`it, kes kahekümnendatel aastatel rakendas statistikat masstootmise kvaliteedikontrollil. Kvaliteedikontroll võeti kasutusele, et avastada ja lahendada probleeme läbi tootmisliini. Aastal 1924 Sherwhart töötas välja esimese kaasaegse kontrollskeemi ja Deming, Juran ja Feigenbaum arendasid kvaliteedijuhtimise kontseptsiooni. J. M. Juran töötas välja kvaliteedi käsiraamatu võtmemääratluse ja A. V. Feigenbaum`i peetakse tervikliku kvaliteediohje isa, kes rakendas General Electric`us „kvaliteedi kulude“ süsteemi kui ühe kvaliteedisüsteemi hindamise printsiibi. 1950-ndatel sai kvaliteetjuhtimise meetod kiire arengu Jaapanis ja sellest sai suur teema Jaapani filosoofilises juhtimises. Deming`i juhistest lähtuvalt on tippjuhtkond see, kes peab looma alused selleks, et kõik juhiseid oleks võimalik järgida. (Charantimath, 2011, lk 59–62; Mazzei, lk 7–8; Stuart, 2004, lk 1–2) Kvaliteedijuhtimise eesmärk on kvaliteediprobleemide ennetamine planeeritud ja süstemaatiliste tegevuse kaudu, mis ühtib, W. E. Deming koondatud kvaliteedijuhtimise filosoofia 14 juhisesse, mis on ära toodud tabel 2.

Tabel 2. W. E. Demingi kvaliteedijuhtimine koondatud filosoofia 14 juhisesse.

W. E. Demingi kvaliteedijuhtimine koondatud filosoofia 14 juhis
<ul style="list-style-type: none">• peaks eksisteerima pidev suunitlus toodete ja teenuste kvaliteedi täiustamiseks;• õppida uut filosoofiat;• lõpetada ülevaatuses sõltuvus toote kvaliteedi saavutamisel;• osta materjale ainult nendelt tootjatelt, kes tegelevad kvaliteetse materjaliga;• kasutada statistilisi meetodeid kitsaskohtade leidmiseks ning pidevalt täiustada kasutatavaid meetodeid;• programmeerima moodsate abivahendite kasutamist töötajate väljaõppel;• sisse viima moodsad järelvalve teostamise meetodid;• vabanemine hirmust;• osakondade vahelised barjäärid eemaldada;• elimineerida numbrilised eesmärgid;• üle vaatama tehtud tööde standardid kvaliteediaruannetes;• eemaldama barjäärid, mis rõövivad inimestelt nende uhkuse ja töötahte;• juurutama jõulise programmi, mis aitaks inimestel uusi oskusi arendada;• looma tippjuhtkonnas struktuuri, mis suudab igapäevaselt ületada eeltoodud 13. juhist.

Allikas: (Stuart, 2004, lk 1–2, alusel)

Terviklik kvaliteedijuhtimine kui kogu organisatsiooni hõlmav intergreeritud käsitlus hakkas arenema 1950-ndate alguses Deming'i algatusel. 1960-ndatel said tema initsiatiivil alguse kvaliteediringid, mida peeti tol ajal vabatahtlike töötajate rühmaks, kes esitasid juhtkonnale ideid kohtudes ja arutades läbi kõiki aspekte töökohatades. (Charantimath, 2011, lk 61–62) Joonis 3 on ära toodud kvaliteediringi olemusest kvaliteedijuhtimise protsessis.



Joonis 3. Demingi ring (PDCA) (Levald, 2014, lk 33)

Kvaliteediringi kaasati töötajaid, neid motiveeris tunne osalemisest ja kuulumisest, millega püüti ka parandada organisatsioonilisi küsimusi. Kvaliteediringi toimimiseks tuleb iga etapi tegevused läbi mõelda ning siduda, andes sisendi igale järgnevale etapile. Suurendades teenuse osutajate sisemist motivatsiooni pakkuda kvaliteetset teenust ja panustada pidevasse parendamisse, tekkis sellest tervikliku kvaliteedi arusaam.

Mõistet terviklik kvaliteet hakati kasutama esmakordselt paberil Tokyos 1969. aastal Feigenbaumi esimesel rahvusvahelisel konverentsil. Uus kvaliteedikontroll ja -juhtimise etapp sai alguse 1980-ndatel kuni 1990-ndatel, mis sai tuntuks kui terviklik kvaliteedijuhtimine (TQM – *Total Quality Management*). (History of Quality, 2016) TQM on integreeritud pingutus kujundatud kvaliteedi parandamiseks tulemuslikkusena igal tasandil organisatsioonis. Tervikliku (*Total*): kvaliteet hõlmab kõiki ja kõik

tegevusi läbi firma. Kvaliteet (*Quality*): vastavus nõuetele (kliendi nõuetele). Juhtimine (*Management*): kvaliteeti saab ja tuleb juhtida. (Charantimath, 2011, lk 59)

TQM on inimkeskne juhtimissüsteem, mis võib hõlmata organisatsiooni juhtimisfilosoofiat ning mille eesmärgiks on kliendi rahulolu suurendamine üha väiksemate kuludega. TQM'i 8 printsiipi on lihtsad ja kergesti mõistetavad ning kasutatavad iga tüüpi organisatsiooni jaoks. (Hindreus, 2000, lk 48; Oakland, 2006, lk 0)

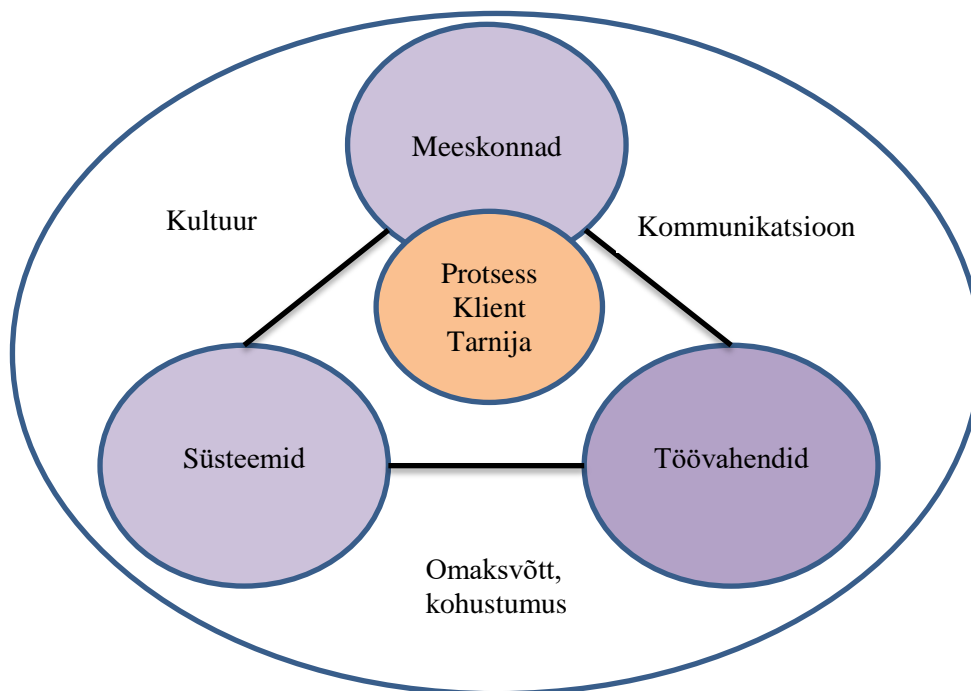
0) Tabel 3 toob välja TQM 8 printsiipi, mis on organisatsioonil toeks hinnata kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamist.

Tabel 3. TQM 8 printsiipi

TQM 8 printsiipi	
Tulemustele orienteeritud	Kliendikesksus
Eestvedamine ja eesmärgi ühtsus	Protsessidele ja faktidele tuginev juhtimine
Töötajate arendamine ja kaasamine	Pidev õppimine ja parendamine
Innovatsioon ja parendamine	Partnerluse arendamine ja vastutus ühiskonna ees

Allikas: Oakland, 2006, lk 0

1980. aastate alguses hakkati lääneriikide organisatsioonides huvi tundma kvaliteedi ja selle juhtimise vastu ning TQM'i meetodid seoti äriettevõtte või organisatsiooni suuna, poliitika ja strateegiaga. Põhiraamistiku TQM mudeli kujul ideed reklaamiti Ühendkuningriigi Kaubandus-tööstusministeeriumi poolt laialt programmides „Kvaliteedikampaania“ ja „Juhtimine 90-ndatesse“. Ühte koondatid kvaliteediringid meeskondadena, probleemide lahendamine ja statistilised töövahendid ning kvaliteedisüsteemid. *Kultuur* täitis tohutut osa selles, kas organisatsioonidel on TQM-i lähenemisviiside kasutamisel edu või mitte. Organisatsiooni tippjuhi, liikmed ja otsesed kliendiga kokku puutuvad töötajad nägid, et hea *kommunikatsioon* oli edu saavutamiseks otsustava tähtsusega, kuid tähtsaim oli kõigest *kohustumus*. Kvaliteediahelad ja nende sees toimuvad protsessid on TQM-mudeli tuumaks. (Oakland, 2006, lk 18–21) Joonis 4 on näidatud TQM mudeli põhijooni, kus põhituumaks võib pidada klienti, tarnijat ja protsessi, mida ümbritsevad toimivad meeskonnad ja süsteemid ning õiged töövahendid. Põhituuma eelduseks on sobiv organisatsioonikultuur, piisav kommunikatsioon ja omaksvõtt, kohustumus ehk pühendumus.



Joonis 4. Tervikliku kvaliteedijuhtimise mudel. (Allikas: Oakland, 2006, lk 21–27 alusel)

Toimivus, planeerimine, protsess ja personal moodustavad neli komponenti, mis loovad aluse TQM mudelile. Toimivuse saavutamiseks toetutakse protsesside parendamisse, eelkõige tegevust planeerides ja inimesi kaasates. Terviklik kvaliteedijuhtimine tugineb põhimõttel, et kõik organisatsiooni osad, sisendid, väljundid ja protsessid oleks omavahel seotud. Oluline on arendada üldist kvaliteedikultuuri, kommunikatsiooni ja kohusetundlikkust, sh kõigi huvigruppide arusaamist oma rollist ja vastutusest, koostööd, pühendumust ja motivatsiooni tegeleda pideva parendusega. Tervikliku kvaliteedijuhtimise üheks alussüsteemiks on Rahvusvaheline Standardiseerimise Organisatsioon ISO. (Oakland, 2006, lk 21–27)

Rahvusvaheline Standardiseerimise Organisatsioon ISO (*International Standardisation Organisation*) on sama nimetusega standardsüsteem kõigis keeltes ja nimetus on tuletatud kreekakeelsest sõnast „isos“, mis tähendab „võrdne“. ISO on rahvuslike standardiorganisatsioonide ülemaailmne föderatsioon, kuhu kuulub igast riigist üks kõige enam tunnustatud organisatsioon. Eestis kuulub ISO koosseisu Eesti Standardikeskus (EVS) ja Eesti standardisüsteem EVS toetub põhiliselt ISO standarditele. Aastal 1989 tutvustas neid Eestis Saksamaa tollane Kvaliteediühingu president Walter Masing. 1991 a. asutati Eesti Kvaliteediühing, mis kujunes põhiliselt

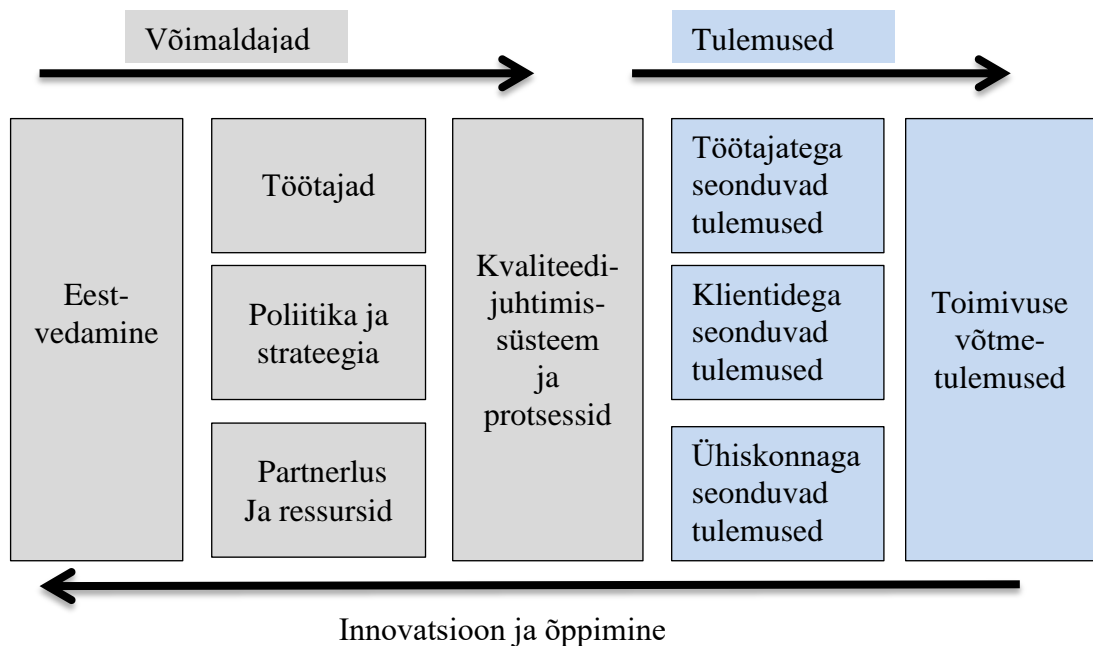
ettevõtete kvaliteedijuhtide ja -spetsialistide kooskäimise ning loengute ja lühikursuste korraldamise kohaks. Vähehaaval hakati ettevõtetes kasutama ISO-põhist kvaliteedikäsitlust ja hakkati looma kvaliteedijuhtimissüsteeme. Neid rakendati ja sertifitseeriti üha enam välisturgudel osalevates ettevõtetes. (Levald, 2014, lk 37–51)

ISO 9000 standardite esmane eesmärk oli esitada võimalikult kõike hõlmav nõuete süsteem ettevõtete võimekuse hindamiseks valmistada ja tarnida kvaliteetset toodangut. Vastavalt Euroopa Liidu määrusele nr 765/2008 akrediteerib sertifitseerimisfirmasid igas liikmesriigis üks selleks volitatud akrediteerimiskeskus. Eestis selleks on Eesti Akrediteerimiskeskus (EAK). ISO 9000 standardite seeria teine eesmärk oli abistada ettevõtteid nende standardite nõuetele vastava kvaliteedijuhtimissüsteemi loomisel. ISO 9000 seeria standardid käsitlevad hindamise objektina ettevõtte kogu juhtimissüsteemi alates ettevõtte eesmärkidest ja üldistest juhtimisest kuni töö korraldamiseni töökohtadel. Standardid hõlmavad ka tarnete korraldamist, toodangu turustamist ja müügijärgset teenindamist. Euroopa Liidu oluline eesmärk hoida need liidu piires võimalikult ühtsed ja sobivana kasutatavate standarditega. (*Ibid*, lk 41–47).

Aastal 1989 loodi Euroopa Liidu toel Brüsselis Euroopa Kvaliteedijuhtimise Föderatsioon EFQM (*European Foundation of Quality Management*), eesmärgiga rakendada ettevõtete juhtimissüsteemide hindamisel liikmesriikide esindajate poolt väljatöötatud täiuslikkuse mudelit (EFQM *Excellence Model*) ja selle juurde kuuluvat hindamissüsteemi. EFQM'i täiuslikkusmudel on organisatsioonide juhtimissüsteemide üldraamistik, mis näitab tegevuste ja tulemuste omavahelist seotust ja milline on nende vastastikune mõju ning mudeli aluseks on Demingi pideva parendamise tsükkel ehk PDCA. (Our history, 2016; About us, 2016; EFQM ..., 2016)

EFQM-i puhul tähendab täiuslikkus silmapaistvat tegevust organisatsiooni juhtimisel ja tulemuste saavutamisel. EFQM mudelit saab kasutada neljal viisil: esimesel, kui raamistikku organisatsioonide visioonide ja eesmärkide mõõdetaval viisil arendamiseks. Teisel, kui raamistikku, mille abil organisatsioonid saavad määrata kindlaks neid klientide ja teiste huvipooltega ühendavad ärisüsteemid ja –suund. Kolmandal, kui baasi EFQMI-i kvaliteediauhinna määramiseks, mis tagab üldise tunnustuse terviklikule kvaliteedijuhtimisele ja neljandal, kui organisatsiooni hetkeolukorra hindamise

vahendit. (Veetma, A., & Pärna, K., 2009, lk 42) Joonis 5 on ära toodud EFQM täiuslikkuse mudeli, mis on ülesehitatud TQM printsiipidele.



Joonis 5. EFQM täiuslikkuse mudel (Allikas: EFQM ..., 2016)

EFQM-i mudeli põhitunnus on enesehindamine, milles peab eelkõige olema teada organisatsiooni hetkeolukord. Täislikkuse mudeli vundamendiks on võimaldajad ja tulemused. Võimaldajad näitavad planeeritud ja eesmärgist lähtuvaid tegevusi. Tulemused näitavad, et kvaliteedist sõltub tulemuste kvaliteet. Mudeli põhjal vaadeldakse ja hinnatakse üheksat valdkonda ehk kriteeriumit organisatsioonis. Võimaldajate alla kuulub neist viis kriteeriumit, mis käsitlevad organisatsioonis loodud eeldusi (toimivaid tegutsemistavasid ning lähenemisviise) ning neli kriteeriumit keskenduvad erinevate huvipooltega seotud tulemuste kirjeldamisele. EFQM'i täiuslikkuse mudel on üks võimalik hindamismudel enesehindamise läbiviimisel. (Our history, 2016; About us, 2016; EFQM ..., 2016)

Kvaliteedi arusaamad on kaugest ajast lahti mõtestatud, mida tehakse tänapäevani, et saavutada ühtset arusaama kvaliteedi tähendusest kui ka kvaliteedijuhtimise olemusest. Kvaliteeti ja kvaliteedijuhtimist toetab organisatsioonis kvaliteediringi rakendamine, mis aidab hoida pidevat parendust organisatsiooni tegevuses ja süsteemis. Organisatsioonisüsteemi toetavad TQM ja EFQM mudel, mis aitavad teostada organisatsioonisise enesehindamise ja leida seeläbi tegelik hetkeolukord.

Kvaliteedijuhtimisüsteemi rakendamist toetab TQM 8 printsiipi, mida järgides aitab organisatsioonis hoida tähelepanu all probleemsed kohad. Käesolevas lõputöös on oluline mõista kvaliteeti sotsiaateenuses, milles soovitakse luua ühtne arusaam, hõlbustada kogemuste ja heade tavade vahetamist. Järgnev peatükk toob välja sotsiaalteenuste kvaliteedi käsitlused ja kirjeldab olukorda lähemalt ka Eesti lõikes.

1.2 Sotsiaalteenuste kvaliteedi käsitlused

Inimtegevus on oma olemuselt teenus, mille tähenduselt teenuse osutamine on oma või kellegi teise huvides. Inimeste üksteise abistamine on sama vana kui inimkond, mis on soovitud tegevus igas ühiskonnas ja tähendab toimetulekutoetust kellegi pakutava abi toel. Organisatsioonide aluseks said abivajajate inimeste materiaalne abistamine ja nende sotsiaalsete elutingimuste parandamine ning ka nende sisemistele vajadustele hakati rõhku pöörama. (Kreem, 1995, lk 31–33) Käesolev peatükk teeb lühikese ülevaate teenusest ja seejärel tuuakse välja sotsiaalteenuse olemus ning sotsiaalteenuse kvaliteedi käsitlused.

Kotler on teenused liigitanud neljaks, milleks on inimesel või tehnikal põhineva, kliendi osalusel põhineva, vajadusel põhineva kui ka organisatsiooni eesmärgi ja omandivormi aluselt tehtavad. Teenuse protsessilisest eripärast tulenevalt tajub klient teenuse kvaliteeti terviklikult, koos tegevuse ja viisiga. (Kotler, 2002) Teenuseid liigitades on kvaliteedi juhtimise võtmeteguriks protsessikeskne lähenemine, mis aitab teenuste korraldamisel paremini protsesse määratleda, jälgida ja pidevat parendust tagada.

1949 hakati otsima definitsiooni sotsiaaltööle ning Coady & Lehmann (2008, lk 90) viitavad Swithun Bowersile (1949, lk 416–417), kes kirjutas, et sotsiaalne juhtumitöö on kunst, milles sotsiaalteaduse ja inimvahekordade teadmisi ja vahekordade erioskusi kasutatakse inimeste võimete mobiliseerimiseks ja ühiskondlike võimaluste kasutamiseks paremaks kliendi kohandamiseks ükskõik millise osaga tema totaalses ümbruses. Sotsiaaltöös toimub inimeste omavaheline suhtlemine ja tekib kokkupuude keskkonnaga. Sotsiaaltöö toetab inimesi ühiskonnas ja tegeleb ühiskonna sotsiaalprobleemidega aidates inimestel saada kontroll inimese probleemide üle.

Sotsiaalteenused on suunatud teenused avalikes teenustes, mille eesmärk on tagada eluliste vajaduste rahuldamise, eriti haavatavamas olukorras olevate tarbijate puhul. Sotsiaalteenused on olulise tähtsusega põhiliste inimõiguste ja inimväärikuse tagamisel. Sotsiaalteenustel on ennetav roll ning nad peavad tagama kogu ühiskonna sotsiaalse ühtekuuluvuse, olenemata liikmete majanduslikust olukorrast või sissetulekust. Sotsiaalteenuseid osutatakse perekondadele muutuvate peremudelite kontekstis, aidates neil täita oma kohustust hoolitseda pereliikmete eest, kes seda vajab rohkem ning vähendada võimalikku puudust. Üksikisiku vajaduste rahuldamiseks, peavad sotsiaalteenused olema laiahaardelised ja personaalsed ning kavandatud ja osutatud tervikuks ühendatult. Sotsiaalteenuste osutamisel lähtutakse üldiselt solidaarsuspõhimõttest ning teenuste osutamine sõltub suurel määral riiklikust rahastamisest, mis võimaldab tagada teenustele võrdse juurdepääsu olenemata isiku majanduslikust olukorrast või sissetulekust. Mittemajanduslike teenuste osutajatel ja vabatahtlike tegevus väljendab kodanikuaktiivsust, edendab sotsiaalset kaasatust, kohaliku kogukonna sotsiaalset ühtekuuluvust ja põlvkondadevahelist solidaarsust. (Euroopa, 2010, lk 7–8) Sotsiaalteenused on suunatud isikule, kelle iseseisev toimetulek on raskendatud, kas psühholoogiliste, sotsiaalsete või majanduslike tegurite tagajärjel. Euroopa Liidu dokumentides on ära toodud sotsiaalteenuste jagunevus kahte suuremasse rühma (Euroopa ..., 2010, lk 5–6 alusel):

- õigusaktidest tulenevad ning täiendavad sotsiaalse kaitse süsteemid erisugustes korraldusvormides, mis pakuvad kaitset põhiliste eluriskide puhul, näiteks haiguste, vanaduse, tööõnnetuste, töötuse, pensioni ja puuetega seotud riskid;
- muude otse inimesele osutatavad esmased teenused. Neil teenustel on ühiskonna ühtekuuluvust kindlustav osa, nad pakuvad konkreetsete isikute vajadustega kohandatud abi. Teenused pakuvad abi toimetulekus, kes on eluraskustes või kriisidega (nagu võlgnevused, töötus, narkomaania, perekonna purunemine). Toetatakse vajalike oskuste täielikuks lõimumiseks ühiskonnaga (rehabilitatsioon, sisserehännanute keeleõpe) ja tööturuga (koolitus, tööturule naasmine). Teenustena pakutakse pikaajalise puude või terviseprobleemiga seotud vajadustega isikute kaasamisele suunatud tegevusi. Sotsiaalkorterid rajamatakse eluase ebasoodsas olukorras olevatele isikutele või vähemsoodsas olukorras olevatele ühiskonnagruppidele.

Teenust tarbima jääb klient, kelle ootused on täidetud. Lähtudes kliendi arusaamast teenusest ja nõudmisest teenuse kohta, saab pidada teenuse kvaliteeti kliendikeskseks. Kliendi ootuste täitumisest saame teada, et klient on rahul ning teenuse kvaliteedi indikaatoriks on kliendirahulolu uuring. (Perens, 1998, lk 58–83) Kliendirahulolu uuring aitab teenuste kvaliteeti parandada ja võib pidada organisatsioonis pidevaks protsessiks, mille käigus tuleb klientide seas läbi viia erinevaid küsitlusi ja intervjuusid ning saadud andmeid tuleb analüüsida, teha järeldused ja ettepanekud teenuse kvaliteedi parendamiseks.

Klient hindab teenusekvaliteeti 10 olulise teguri põhjal, milleks on kombativ, usaldatavus, tundlikkus, kompetentsus, viisakus, usaldusväärsus, turvalisus, ligipääsetavus, suhtlus ja mõistmine (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990, lk 37). Sotsiaalteenustes võib kvaliteeti vaadelda kui teenuse omadustest moodustatud tervikut, mis põhineb teenuse võimel täita sellele suunatud ootused

Euroopa vabatahtliku sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku sotsiaalteenuste ulatus ja korraldus on ajaloolistest, geograafilistest, sotsiaalsetest ja kurltuurilistest eripäradest tulenevalt väga erinev. Need on olulised Euroopa Liidu põhieesmärkide: sotsiaalse, majandusliku ja territoriaalse ühtekuuluvuse, sotsiaalse kaasatuse, tööhõive kõrge taseme ja majanduskasvu saavutamiseks. Euroopa vabatahtliku sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku eesmärk on kujundada Euroopa Liidus sotsiaalteenuste kvaliteedi suhtes ühine seisukoht, määraes kindlaks kvaliteedipõhimõtted. Riigiasutused, kes lähtuvad vabatahtlikus raamistikus kindlaksmääratud kvaliteedipõhimõtetest ja kontrollivad väljapakutud kvaliteedikriteeriumide abil nende järgimist, võivad oluliselt suurenda oma suutlikkust korraldada ja osutada kvaliteetseid sotsiaalteenused. Kvaliteediraamistik käsitleb eelkõige põhiteenuseid, mida osutatakse otse inimesele. Kolmandasse sektorisse kuuluvad sotsiaalteenuste osutajad on sotsiaalteenuste sektori jaoks väärtuslikud, sest nad näitavad üles kodanikuaktiivsust ning edendavad sotsiaalset kaasatust ja kogukondade sotsiaalset ühtekuuluvust. (Euroopa ..., 2010, lk 2–8) Euroopas on võetud eesmärgiks luua ühtne kvaliteedi definitsioon, mida saab rakendada kõigile üldhuvi pakkuvatele sotsiaalteenustele. Kvaliteedipõhimõtted on suunatud riigiasutustele, teenusteosutajatele ja teenuse kasutajatele.

Kvaliteedipõhimõtted väljendavad ühiseid väärtusi ja nende eesmärk on saavutada ühine arusaam sotsiaalteenuste kvaliteedist ning hõlbustada kogemuste ja heade tavade vahetamist. Kvaliteedipõhimõtted on suunatud riigiasutustele kui ka teenuseosutajatele. Riigiasutused vastutavad piirkondlikul või kohalikul tasandil sotsiaalteenuste väljatöötamise, korraldamise, rahastamise ja osutamise eest. Käesoleva töö lõikes mõeldakse kvaliteedipõhimõtteid kui teenuseosutajale, kes on seotud sotsiaalteenuste osutamisega, ja kasutajatele, kellele nad oluliseks infoallikaks selle kohta, millist sotsiaalteenuste kvaliteeti nad võivad oodata. Kvaliteedipõhimõtted on ka otseselt asjakohased sektori töötajatele ja tööandjate jaoks. (*Ibid*, 2010, lk 9) Tabelis 4 tuuakse täpsustavalt välja sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku kvaliteedipõhimõtted.

Tabel 4. Sotsiaaltenuste kvaliteediraamistiku kvaliteedipõhimõtted

Kõige olulisemad sotsiaalteenuste osutamisega seotud kvaliteedipõhimõtted	
Kättesaadavus: tuleb pakkuda suurel hulgal sotsiaalteenuseid, et kasutajatel oleks võimalik oma vajadusi sobival rahuldada ja võimaluse korral tagada vabadus valida teenust pakutavate teenuste seast kasutajatele vajaduse korral nende perekondadele kõige soodsamas kohas.	Juurdepääsetavus: kõigile võimalikele kasutajatele tuleb tagada võimalikult lihtne juurdepääs sotsiaalteenustele kui ka teabele ja erapooletutele nõuannetele kättesaadavate teenuste ja teenusteosutajate kohta. Liikumise raskustega inimestele tuleb tagada ka juurdepääs füüsilisele keskkonnale.
Taskukohasus: sotsiaalteenuseid tuleb osutada kõikidele inimestele, kes neid vajavad, tasuta või üksikisikule taskukohase hinnaga.	Kõikehõlmavus: sotsiaalteenuseid tuleb välja töötada ja osutada tervikuks ühendatult, võttes arvesse kõiki vajadusi, suutlikkust ja eelistusi.
Isikukeskus: sotsiaalteenused peaksid õigeaegselt ja paindlikult rahuldama iga üksikisiku muutuvaid vajadusi. Sotsiaalteenused peaksid arvestama kasutajate füüsilist, intellektuaalset ja sotsiaalset keskkonda ning kultuurilisi eripärasid. Lisaks peaksid lähtuma kasutajate ja vajaduse korral nendega seotud teenusesaajate vajadustest.	Järjepidevus: sotsiaalteenused tuleb korraldada nii, et oleks tagatud teenuse pidev osutamine kuni vajadus selle järel püsib. Elutsüklist lähtuvalt tuleb võimaldada kasutajatel tugineda pidevale ja lakkamatule hulgale teenustele alates varastest sekkumistest kuni toetuse ja järelmeetmeteni, vältides samal ajal teenuse katkemise negatiivset mõju.
Tulemustele suunatus: sotsiaalteenused peaksid keskenduma peamiselt kasutajate kasule, võttes arvesse nende perekondade, mitteametlike hooldjate ja kogukonna kasu. Teenuste osutamist tuleb optimeerida korrapärase hindamise põhjal, mis peaksid muu hulgas andma korralduse seisukohalt vajalikku tagasisidet kasutajatelt sidusrühmadelt.	

Allikas: Euroopa ..., 2010, lk 9–10 alusel.

Eesti sotsiaalteenuste arenguga seotud tegevused on tihedalt läbi põimunud Euroopa Liidu sotsiaalsete strateegiatega ning mõjutatud Eesti Euroopa Liiduga ühinemisega soetud protsessist. Rakendatakse avatud koordineerimise meetodit, mis tähendab, et Euroopa Liidu tasemel on kokku lepitud ühised eesmärgid ja nende saavutamise aeg.

Liikmesriigina on Eesti töötanud ühistest eesmärkidest lähtudes välja riiklikud tegevuskavad, mille täitmist ühiselt hinnatakse ja jälgitakse ning mille täitmise kohta vahetatakse vastastikku kogemusi. Ühtne strateegia vaesuse ja sotsiaalse tõrjutuse ennetamiseks ja leevendamiseks esitati esmakordselt Eesti ja Euroopa Komisjoni koostöös memorandumis, mis allkirjastati 18.12.2003. „Sotsiaalse Kaasatuse Ühismemorandum“. (Medar, 2004, lk 56) Eesti Vabariigis jagunevad sotsiaalteenused kolme sektori vahel, milleks on riiklikud teenused, kohalikule omavalitsusele antud kohalikud ja soovituslikud sotsiaalteenused ning toetavad sotsiaalteenused, mida korraldavad ja rahastavad erinevad asutused, kelleks on mittetulundusühingud, sihtasutused ja vabatahtlikud tegutsevad füüsilised isikud. Sotsiaalteenuste alaliike on palju ning sotsiaalhoolekande seaduses on loetelud kohalike omavalitsuste poolt korraldavate teenustest.

Sotsiaalteenus on vastavalt Sotsiaalhoolekande seadusele ja sotsiaalministeeriumi sotsiaalpoliitika arendamise alusdokumendile otsene isiklik mitterahaline abi või toetus isikule või perele, kes seda vajab. (Sotsiaaltoetused ..., 2007). Sotsiaalteenused on Sotsiaalhoolekande seaduse § 10 järgi (Sotsiaalkooldekande ..., 1995):

- sotsiaalnõustamine;
- rehabilitatsiooniteenus;
- proteeside, ortopeediliste ja muude abivahendite andmine;
- lapsehoiuteenus;
- koduteenused;
- eluasemeteenused;
- hooldamine perekonnas;
- asenduskoduteenus;
- hooldamine hoolekandetasutuses;
- toimetulekuks vajalikud muud sotsiaalteenused.

Üldiselt täpset loetelut kõigist sotsiaalteenustest ei ole olemas ja sotsiaalvaldkonnas on teenuste vajadus piirkonniti erinev, mistõttu võib piirkonniti erinev olla ka teenuse osutamist korraldav asutus. Sotsiaalteenuste korraldajateks võivad olla riik kui ka Kohalikud omavalitsused, kes korraldavad teenuseid piirkonna võimaluste ja vajaduste järgi. Käesolevas töös on mittetulundusühingu poolt pakutavad sotsiaalteenused

piirkonnale vastavad valitud vajaduste järgi, millega toetatakse noores eas saanud lastevaneamte toimetulekut.

Kvaliteedi motivaator on inimese või organisatsiooni sisemine vajadus teha asju hästi, kui seda ei ole, siis väline surve tekitab pigem pinget ja negatiivset emotsiooni. Juurutades kvaliteedisüsteemi, on oluline mõelda, kuidas arendada teenuse osutajate sisemist motivatsiooni pakkuda kvaliteetset teenust ja panustada pidevasse parendamisse. Süsteemid, mis on üles ehitatud välistele motivaatoritele, ei ole reeglina väga edukad. (Vana, 2013, lk 12) Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedi kohta on läbi viidud uuringust selgus, et tuleks suurendada sotsiaalvaldkonna töötajate pädevust, eriti väiksemates piirkondades. Töötajatest, kes on motiveeritud, pädevad ja koolitatud kvaliteedi põhimõtteid ja juhiseid rakendama, sõltub kvaliteet ja selle parim tulemust. Sotsiaalteenuste kvaliteedis on riskiteguriks sotsiaaltöötajate suur töökoormus ja läbipõlemiseoht. Teenuste kvaliteedi tagab tunnustatud ja väärtustatud töötaja, kes on rahul oma elu ja tööga. (Vana, 2014, lk 27) Töötajatel peab olema jõudu, tahet, oskust ja võimet teha õigeid asju.

Teenuse olemuse avamiseks eristatakse kolme faasi, millest esimene on potentsiaalifaas, kus teenuse osutaja pakub kliendile oma potentsiaali ehk mittemateriaalset võimet ja valmisolekut midagi teha. Teiseks on protsessi faas, kus teenuse osutamise protsessi kaasatakse kliendi kaudu ka välistegur, kelleks võib olla nii klient ise kui ka mingi objekt. Kolmandaks on tulemuse faas, kus teenuse osutamise tulemusena luuakse mittemateriaalne või materiaalne väärtus. (Perens, 1998, lk 12–18) Praktiliselt võib välja tuua Perensi teooria alusel, et käesoleva lõputöö lõikes on esimeses faasis teenuse osutajana valitud organisatsioon. Teises faasis võib välja tuua teenuse osutamisse kaasatud kliendid. Tulemuse faas luuakse tarbitud sotsiaalteenusega.

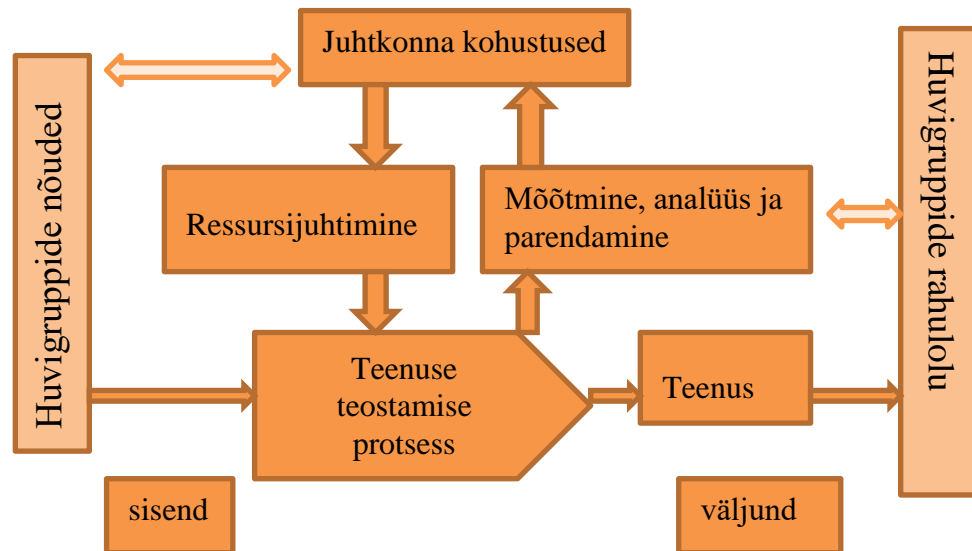
Käesolevas lõputöös kajastatakse mittetulundusühingu tegevust, mille eesmärk on heaolu tagamine ühiskonnas, toimetuleku hoidmine ja paraedamine ning parema teenuse tagamiseks on oluline hoida sotsiaalteenuste kvaliteeti. Sotsiaalteenuste kvaliteedi edendamine parandab organisatsiooni keskkonda, teenuste osutamist ja kättesaadavust ning inimeste toimetulekut. Sellest tulenevalt paraneb klientide heaolu ja tööturule naaseb üha enam aktiivseid töötajaid. Oluline on kvaliteedi hindamine sotsiaalteenustel

ja lähtumine abivajaja vajadustest. Rahulolev sotsiaalteenuse kasutaja kasvatab ka teenusepakkuja heaolu, mainet ja jätkusuutlikust.

1.3 EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamine Euroopas ja Eestis

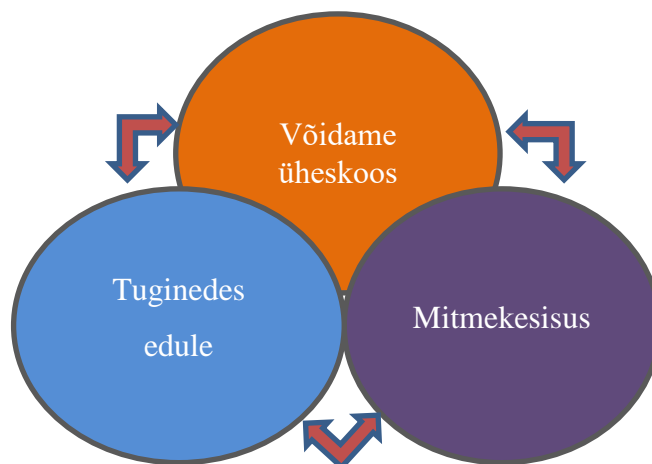
Sotsiaalsektoris on oluline huvipoolte kvaliteedialase teadlikkuse ja kompetentside arendamine tulemuslike ja vajaduspõhiste teenuste tagamiseks. Kvaliteet on rajatud Euroopas ühistele väärtustele ja on loodud kvaliteedivisioon ühtseks arusaamaks kvaliteedist. Selleks, et sotsiaalteenuste kvaliteet oleks Eestis ja Euroopas üldiselt kõrgem, on loodud Euroopa kvaliteedijuhtimise süsteem EQUASS. Käesolev peatükk annab lühikese ülevaate kvaliteedijuhtimissüsteemi olemusest ning seejärel käsitleb lähemalt EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi ja toob välja kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisel olulised põhimõtted, mida tuleb järgida organisatsioonil, kes on võtnud nõuks kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendada.

Sotsiaalvaldkonna kvaliteedijuhtimissüsteem on juhtimissüsteem organisatsiooni kvaliteediga seonduvaks suunamiseks ja ohjeks ehk vahend kvaliteedijuhtimise teostamiseks, mis hõlmab organisatsiooni struktuuri, protseduure, protsesse ja ressursse. Kvaliteedisüsteemiga fikseeritakse organisatsiooni struktuur, eesmärgid, kvaliteedijuhtimise vastutuskompleksid, protsessid, menetlused ja vahendid kvaliteedi realiseerimiseks. Kvaliteedisüsteemi raames hinnatakse organisatsiooni olukorda, tegevust ja tegevuste dokumenteerimist ning tulemustena tuuakse välja, kuidas need kajastuvad ja vastavad põhimõtetele, kriteeriumitele ja indikaatoritele. (Kreegimäe, 2010) Joonis 6 tuuakse välja protsessikeskne kvaliteedijuhtimissüsteem, mis tähendab protsesside süsteemi rakendamist organisatsioonis koos nende määratlemisega, vastastikuste mõjude ja nende juhtimisega. Mudel tugineb kvaliteediringile: plaani, teosta, kontrolli ja parenda metoodikale, mille kohaselt iga tegevust või tegevuste kogumit võib vaadelda protsessina ja kus toimub pidev parendamine. Protsessikeskse lähenemisviisi kasutamine edendab kvaliteedijuhtimissüsteemi väljatöötamist, rakendamist ja organisatsiooni mõjususe parendamist. Need faktorid aga omakorda suurendavad huvipoolte rahulolu.



Joonis 6. Kvaliteedijuhtimissüsteemi mudel. (Allikas: Kreegimäe, 2010 alusel)

Euroopa Liidus on kaks suurt kvaliteediühingut, millest esimene on asutatud 1956. aastal Euroopa Kvaliteediorganisatsioon (European Organization for Quality, EOQ) ja teine asutatud 1988. aastal Euroopa Kvaliteedijuhtimise Fond (European Foundation for Quality Management, EFQM). Euroopas ja rahvuslikud kvaliteediorganisatsioonid sealhulgas ka Eesti Kvaliteediühing on püüdnud piiritleda oma rolli kiiresti muutuvate kvaliteedikontseptsioonide kontekstis. EOQ esindab 40 maad nende rahvuslike organisatsioonide kaudu, millest Eesti Kvaliteediühing esindab Eestit. Kvaliteet on Euroopas rajatud ühistele väärtustele: vabadus, võrdsus, liberaalne demokraatia ja inimõigused. Euroopas on määratletud tulevikuvisiooni põhielemendid, milleks on võidame üheskoos, mitmekesisus ja tuginedes edule. (Towards a ..., 2000, lk 8–68) Euroopa tulevikuvisiooni toetab ja on eestvedajaks sotsiaalsektoris EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteem, mis aitab arendada sotsiaalteenuste ühist kvaliteeti. Joonis 7 on ära toodud kvaliteedivisiooni kolme põhielemendi kooslus ühise ringina. Kvaliteedivisiooni kirjeldab kvaliteet ja väärtus (vt joonis 2, lk 8), milles organisatsioon peab mõistma kliendi väärtusi. Klient hindab selles kulu ja kasu suhet.



Joonis 7 Euroopa kvaliteedivisioon (Allikas: Towards a ..., 2000, lk 9 alusel).

Euroopa Rehabilitatsiooni Platvorm (EPR) kehtestati esimest korda 1993. aastal rehabilitatsioonikeskusena Prantsusmaal, Saksamaal, Itaalias ja Hollandis, mille skretariaat asub Brüsselis, Belgias. EPR on võrgustik Euroopas, mis toetab rehabilitatsiooniteenuste pakkujaid, kes pakub teenuseid puuetega inimestele ja toimetulekutoetust vajavate inimestele. EPR liikmeteks on sotsiaalvaldkonna asutused, ettevõtted ja organisatsioonid, kes toetavad inimeste naasmist kooli ja tööturule. Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteem (EQUASS) on välja töötatud EPR initsiatiivil 2008. aastal Euroopa erinevate huvigruppide (teenuste pakkujad, teenuse saajad, sotsiaalpartnerid, rahastajad ja poliitika kujundajad) vaatenurki ning erinevaid kvaliteedijuhtimise süsteemi põhimõtteid (sealhulgas EFQM, ISO, TQM) arvestades. (European ..., 2016; About EPR, 2016)

Guus van Beek on olnud põhiekspert EQUASS-i väljatöötamisel, kes on seotud süsteemi väljatöötamisel alates selle asutamisest 2000. aastal. Põhieksperdina on tema vastutus EQUASS-i süsteemi arendamisel, asutuste suutlikkusel, teabe ja info leviku edendamisel, EQUASS-i esindavate organisatsioonide audiitorite ja konsultantide koolitamisel. Guus van Beek oli projektijuht Prometheus projektis, kes tegutses 2010. aastal välisnõustajana, et arendada sotsiaalkomitee läbi Euroopas ühiselt sotsiaalteenuste kvaliteeti. Projekti raames loodi Brüsselis Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik, mida toetab Euroopa Komisjoni tööhõive, sotsiaalküsimuste ja võrdsete võimaluste peadirektoraadi poolt hallatud tööhõive ja sotsiaalse solidaarsuse programm 2007-2013 PROGRESS. PROGRESS on üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste

kvaliteedi edendamine. Projekt viidi läbi CEN töörühmas, kus oli esindatud 51 liiget, nelja rühma jaotatud. Tagasiside sertifitseeritud sotsiaalteenuste osutajate Leedus ja mujal Euroopas näitab, et EQUASS-i rakendamisel on toonud kasu kriteeriumite järgimine. Paljudes Euroopa riikides EQUASS-i rakendamisel on sotsiaalteenuste osutajad märkimisväärselt tõstnud oma mainet, usaldust ja kvaliteeti ja selle tulemusel on saanud ka kergemalt rahalisi toetusi. (Quality, 2015)

Kvaliteedisüsteemi kui ennast kohaldatakse sotsiaalsektori peamiste osalejate: teenusekasutajate, teenuse osutajate, sotsiaalpartnerite, rahastajate ja poliitikakujundajate asjakohalistele nõudmistele ja ootustele. 2010. aastal esitles sotsiaalkaitsekomitee Euroopa Vabatahtliku Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistiku, mille peamine eesmärk on olla juhiseks sotsiaalteenuste kvaliteedi määratlemisel, tagamisel, edendamisel ja hindamisel. (Van Beek, 2014, lk 13–15) Sotsiaalsektoris aitab EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteem määratleda sotsiaalteenuste kvaliteeti teenuste osutajate jaoks.

EQUASS'i eesmärk on täiustada sotsiaalsektori tegevust kaasates teenuse osutajaid kvaliteedi tõstmise ja pideva arengu protsessi garanteerides teenuse saajatele kvaliteetset teenust kogu Euroopas. EQUASS soovib panustada Euroopa turu loomise protsessi ja üldiste sotsiaalteenuste moderniseerimisse, et teenuse osutajatel oleks võimalus eristuda ja olla kvaliteetse teenuse pakkujana konkurentsivõimeline. Euroopa riigis on märkimisväärne arv sotsiaalteenuste osutajaid ja üksikisikuid, kes on näidanud oma pühendumust EQUASS kvaliteedisüsteemile, mis tõestavad nende teenuseid ja elluviimisi toetavat, hinnates kõrgelt EQUASS-i konsultante ja EQUASS-i autoreid. EQUASS sotsiaalteenuste kvaliteedimärk on kasutusel Euroopa Portugalis, Norras, Iirimaa, Saksamaal, Sloveenias, Hollandis, Leedus ja teistes riikides. Alates 2011. aastast suurenes sertifitseeritud organisatsioonide arv, kus kvaliteedimärgi said 302 asutust 8 Euroopa riigist. Saksamaal on EQUASS-i esindajaks Josefsheim Keskus, mis on tänaseks teenusepakkuja 750-le füüsiliste, õppimise ja raske puuetega inimesele. Teenuste hulka kuuluvad elukeskonna toetamine lastele, noortele ja täiskasvanutele. Josefsheim Keskuses oli esimene sotsiaalne ettevõtte Saksamaal, mis omistas Euroopa kvaliteedimärgi EQUASS Excellence alates 2006. aastast. (About EQUASS, 2016)

EQUASS Euroopa on sertifitseerimisasutus, mille peakontor asub Brüsselis. EQUASS-i klientide hulka kuuluvad nii sertifikaadi taotlejad kui ka organisatsioonid, kellele on juba väljastatud sertifikaat. EQUASS-i klientide ja kohalike litsentsiomanike, EQUASS Euroopa esindusi eri riikides ja nende audiitorite omavahelisi suhteid reguleerivad õigused ja kohustused. Õigused ja kohustused on piisavalt kaitstud konfidentsiaalsusega ja tagatud piisava teabega, reklaamiga ja avaliku tunnustamisega, erapooletusega, professionaalsusega ja läbipaistvusega ning kaebuste ja apellatsioonide võimalustega. (EQUASS klientide ..., 2015) Eestis on Astangu Kutserahabilitatsiooni Keskus antud kvaliteedimärgi esindaja ja Euroopa Rehabilitatsiooniplatvormi assotsieerunud liige, mille kaudu teeb Astangu Keskus koostööd erinevate kutserahabilitatsiooni keskustega Euroopas.

Astangu Kutserahabilitatsiooni Keskus alustas tegevusega 1996. aastal ja on Sotsiaalministeeriumi allüksus. Astangu Keskus on Eestis ainulaadne keskus, mis pakub tööealistele erivajadusega inimesele mitmesuguseid rehabilitatsiooniteenuseid. Teenuste eesmärgiks on klientide ettevalmistus tööeluks läbi tööoskuste ja töövõime arendamise. Astangu Keskus arendab Eesti sotsiaal- ja haridusvaldkonda, osaledes siseriiklikes ja rahvusvahelistes arendusprojektides, osaledes ja kaasa rääkides erinevates töörühmades ja ümarlaudades, korraldades valdkonna spetsialistidele koolitusi, infopäevi ja pakkudes tulevastele spetsialistidele praktikavõimalust. Astangu Keskus liitus 2001. aastal EPR-iga ning esmalt 2011. aastal saadi Astangu Keskusele EQUASS Assurance kvaliteedimärk. Hetkel on Astangu Keskusel ligi 120 õppijat ja 120 töötajat. Astangu Keskuses tegutsevast EQUASS kohalikust esindusest on saanud sotsiaalteenuste kvaliteedi keskus (SOKK), mille peamiseks eesmärgiks on sotsiaalsektoris huvipoolte kvaliteedialase teadlikkuse ning kompetentside arendamine tulemuslike ja vajaduspõhiste teenuste tagamiseks. Astangu Keskus on 2015–2017 aastateks seadnud strateegilisteks eesmärkideks pakkuda teenuseid vajaduspõhiselt, toetada sotsiaalvaldkonna arengut läbi arendustöö ja kompetentside jagamise, tagada oma Keskuse töötajate motiveeritus ja kompetentsus. (Astangu ..., 2016) Astangu Keskus on eestvedajaks parema elu loomisel vastates ühiskonna muutuvatele vajadustele. Astangu Keskuste tegevuste kohta on läbi viidud EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi mõju uuring, mis teeb ülevaate kvaliteedijuhtimissüsteemi EQUASS tutvustamisest ja juurutamisest Eestis.

EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi mõju uuring viidi läbi 2014. aasta septemberist detsembrini. Uuring toob välja, et Astangu Keskus on alates 2010. aastast tegelenud sotsiaalteenuste pakkujatele suunatud kvaliteedijuhtimissüsteemi EQUASS tutvustamise ja juurutamisega Eestis, mille eesmärk on olnud kvaliteedisüsteemi rakendamise läbi aidata kaasa efektiivsemale ja tulemuslikumale sotsiaalteenuste osutamisele. 2014. aastal kasutas Astangu Keskuses pakutavaid erinevaid teenused ligi 750 erivajadusega tööealist inimest. Esimesed seitse kvaliteedisüsteemi rakendajat alustasid pilootasutustena 2010. aastal ning neile omistati kvaliteedimärk 2012. aastaks. Samal aastal alustas süsteemi rakendamist 36 uut asutust, 2013. aastal lisandus 11 ning 2014. aastal veel 21 asutust, millest kaheksa asutust oli 2014. aastaks katkestanud. Kehtivate sertifikaatidega asutusi on 2015. aasta lõpu seisuga 35. Mõju uuringu tulemused on näidanud, et EQUASS-i põhimõtete sisseviimine on aidanud luua süsteemi, kuidas asutusena paremini toimida ja teenuseid osutada ning on loonud raamistikku, mis eduka organisatsioonina toimimiseks asutuses olema peab. Kvaliteedisüsteemi rakendamine on kaasa toonud uudsete ja innovaatiliste lahenduste otsimise ja kasutusele võtmise suurenemise asutustes. Inimesed on hakanud aru saama, et kvaliteet tuleb neist endist ja on nende igapäevase töö osa. (Männik-Sepp, 2014, lk 4–38) EQUASS Assurance kvaliteedimõju uuring annab ideid asutuse tegevuste täiustamiseks ja näitab, et pidev eneseanalüüs aitab välja tuua asutuse kitsaskohad.

EQUASS-i süsteemi toetab Eestis Euroopa Sotsiaalfondi Toetuse Andmise Tingimised (TAT) „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused 2015–2020“ 2.3.3 “Eesti hoolekandeteenuste kvaliteedi edendamine kvaliteediteemaliste koolituste, konsultatsioonide ja kvaliteedijuhtimissüsteemide tutvustamise ning rakendamise kaudu.“ Toetuse andmise tingimuste eesmärgiks on kvaliteetsemate ja integreeritud hoolekandeteenuste pakkumise tulemusena oleks suurenenud erivajadusega, hoolduskoormusega või toimetulekuraskustega inimeste osalemine tööturul. (Rakendamine, 2016; Tööturul ..., 27. märts 2015)

EQUASS pakub laiaulatuslikke teenuseid kvaliteedi kinnitamise ja sertifitseerimise osas, mis on kooskõlas Euroopa teenuste kvaliteedinõuetega. EQUASS Assurance on sertifitseerimissüsteem, mis tagab baastaseme kvaliteedi ja kvaliteedikontrolli teenustes. Euroopa tasandil tagab srfititseerimissüsteem teenuse saajatele ja teistele huvigruppidele

oma teenuste hea kvaliteedi, võimaldades seejuures sotsiaalteenuseid osutavatel organisatsioonidel osa võtta sertifitseerimise protsessist. EQUASS Assurance on loodud sotsiaalsektori tarbeks ja tagab laiaulatusliku lähenemise, mis põhineb kvaliteedi kriteeriumitel ja sooritusel indikaatoritel kasutades küsimustikku eneseanalüüsiks ning sise- ja välisauditi protseduurideks. (EQUASS Eesti, 2016) EQUASS Assurance vastab Euroopa kvaliteedi nõuetele ja põhineb huvigruppide vajadustel ja ootustel. Sertifikaat väljastatakse organisatsioonile, kelle tulemused on kajastatud auditi raportis ja mis vastavad EQUASS Assurance kriteeriumitele. Sertifikaat kehtib kaks aastat ja kogu protsessi jälgib EQUASS Autasu Komitee (Awarding Committee) Brüsselis.. EQUASS Assurance sertifitseerimist iseloomustab (EQUASS kriteeriumid, 2012, lk 2–3):

- 50 kvaliteedi tagamise kriteeriumi ning 100 tegevuse indikaatoril.
- Kvaliteedi kriteeriumid põhinevad 10 EQUASS kvaliteedi põhimõttel, Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistikul (CFQ for SSGI) ja Euroopa vabatahtlikul sotsiaalteenuste kvaliteediraamistikul (VEQF for SSGI).
- Kvaliteedi tagamise kriteeriumid katavad peamised ja põhilised kvaliteedi juhtimise süsteemi (QMS) elemendid.
- Eneseanalüüs ja siseaudit põhinevad etteantud tegevuse indikaatoritel, mis on esitatud küsimustikuna.
- Välisaudit viiakse läbi teenuse osutaja sooritusel võrdlemisena indikaatorites nõutavaga. Audiitor kinnitab indikaatorite vastavust asutuse külastusel läbi dokumentatsiooni kontrolli ja intervjuude.

EQUASS Assurance juurutamise protsessi Eesti asutustes toetab loodud koduleht www.equass.ee, koolitatud konsultandid ja audiitorid. Asutuste teadlikkuse tõstmiseks korraldatakse hulgaliselt infopäevi, seminare, konverentse, ümarlaudu ja läbi viidud kvaliteedisüsteemi mõju analüüs, et teadvustada teenuse kvaliteedi olulisust. Ennekõike peaks organisatsioon vastama kvaliteedi põhimõtetele.

EQUASS kvaliteedisüsteemi juhtimise põhimõttel on peamine eesmärk organisatsiooni poolt täita missiooni ja visiooni sõnastamine ning panna paika kvaliteedistandard. Oluline kvaliteedinäitaja teenuse osutamisel, personali kvalifikatsiooni ja arenguvõimaluste kõrval, on struktureeritud ja läbipaistev värbamisprotsess. Töötajaid tuleb kaasata tööprotsessidesse, mis aitab tunda töötajal austust, et ta on kaasatud töösse

ja tema arvamust võetakse arvesse. (EQUASS kriteeriumid, 2012, lk 3–26)
Organisatsioon vajab oma tegevuseks kindlaid eesmärke ja paika pandud visiooni ja missiooni, mis aitab organisatsioonis luua selgust ja läbipaistvust klientide, personali ja teiste huvigruppide jaoks.

Tabel 5 on ära toodud 10 EQUASS kvaliteedi põhimõtet, mis tulenevad kvaliteedi kriteeriumitest.

Tabel 5.10 EQUASS kvaliteedi põhimõtted.

Kvaliteedi põhimõte	Dimensioonid	Kvaliteedi põhimõte	Dimensioonid
1. Juhtimine	Missioon, visioon ja kvaliteedi põhimõtted Kommunikatsioon Aastaplaani koostamine Panus ühiskonda	6. Osalemine	Teenuse saajate kaasamine Teenuse saajate jõustamine
2. Personal	Personali juhtimine Personali kvalifikatsioon ja arendamine Personali kaasamine	7. Isikukeskus	Kliendi vajaduste väljaselgitamine Individuaalne planeerimine
3. Õigused	Õigused ja kohustused Enesemääramisõigus	8. Laiihaardelisus	Teenuse osutamise protsess Katkematu teenuse osutamine Terviklik lähenemine
4. Eetika	Eetika põhimõtted Rollid ja vastutus	9. Tulemustele orienteeritus	Tulemuste mõõtmine Tulemuste hindamine Tulemuste raporteerimine
5. Koostöösuhted	Koostööpartnerid teenuse osutamisel	10. Kestev areng	Kestva arengu tsükkel Innovatsioon

Allikas: EQUASS kriteeriumid, 2012, lk 4–5 alusel

Teenuseid osutavate organisatsioonide tegevuse aluseks on eetikakoodeks, mis kaitseb teenuse saajate ja nende pereliikmete/hooldajate vääriskust, ennetab riske ning toetab sotsiaalset õiglust. Teenuseid osutavad organisatsioonid teevad koostööd avaliku ja erasektori esindajate ning edendavad teenuse saajate osavõtlikkust ja kaasatust. Teenuseid osutavate organisatsioonide eesmärk on tõsta teenuse saajate elukvaliteeti, lähtudes nii teenuse saajate, kui teiste potentsiaalsete kasusaajate vajadustest. Kvaliteedi tagamine teenuste osutamisel on tsükliline protsess, milles vaadatakse üle ja hinnatakse senist tegevust ja viiakse pidevalt sisse soovitud muudatusi. Sellises pidevate muutuste

protsessis ilmnevad ka uued parandusi vajavad valdkonnad. Kvaliteedi juhtimise põhielementideks on kliendi vajaduste ja ootuste väljaselgitamine, protsessi juhtimine, vastutuse juhtimine, ressurside juhtimine, meetmete ja andmete analüüs, kliendi rahulolu ja järjekindel kvaliteedi parandamise süsteem. (EQUASS kriteeriumid, 2012, lk 3–26) Oluline on organisatsiooni pidev töö ja osapoolte kaasamine protsessi, mis annab organisatsiooni valmisoleku süsteemi rakendamiseks.

Asutuste panus EQUASS Assurance pilotiseerimisse on valmisolek süsteemi rakendamiseks, osalemine koolitustel, kogemuskohtumistel, oma asutuse sisutöös ja sisutöö tegemine asutuse sees kriteeriumitele vastavusse viimiseks kahe aasta jooksul, sh töö dokumentatsiooniga, personaliga, klientidega ja teiste osapooltega. Panuseks on ressursside panustamine, personali olemasolu sisutöö tegemiseks ja transpordikulu koolitustel või kohtumistel osalemiseks, konsultantide ja projektiga seotud personali vastuvõtmine oma asutuses, oma kogemuste jagamine teistega. (Talve, 2015) Asutuse valmisolek muutusteks on väga oluline, kuhu tuleb kaasata asutuse kogumeeskond, et täita suutlikult võetud vastutus ja jõuda tulemusteni.

Mittetulundusühingute jaoks on raskuseks bürokraatlikud takistused seoses aruandlusega ja audititega. Aeganõudev protsess on taotluste esitamine ja aruandluste koostamine ning auditite ettevalmistamise osa. Bürokraatia suurendab halduskoormust ja mittetulundusühingutel on vähene võimekus ressursside leidmiseks. (Roll, 2010, lk 484–489) Käesolevas töös on uuring tehtud mittetulundusühingu näitel, kus selgitatakse välja ühingu valmisolek ja kitsaskohad juurutamisprotsessis.

Kokkuvõttena teadmisi kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamise kohta toetab Euroopa Rehabilitatsiooni Platvorm, EQUASS Euroopa ja Eesti, mille täideviijaks Eestis on Astangu Keskus ja tellijaks Sotsiaalministeerium, kes tagab vahendid läbi Euroopa Liidu Sotsiaalfondi projektide. Kvaliteedijuhtimissüsteem toetab asutuse struktuurset raami, mis aitab tegevusi hinnata ja mõtestada ning toetab keskendumist teenuse ja organisatsiooni arendamisel olulisele. Kvaliteedi tagamisel on võimalus vastata huvigruppide vajadustele ja ootustele ning saavutada tulemuslikkus tegevustes ja kõikide huvipoolte rahuolu kasv. Kvaliteedijuhtimissüsteemide rakendamise tulemusena oodatakse sotsiaalteenuseid pakkuvatelt asutustelt teenuse osutamise kvaliteedi täiustamist ning kvaliteedialase teadlikkuse ja pädevuse tõusu.

2 MTÜ NOORE VANEMA PEREKESKUSE KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEMI JUURUTAMINE

2.1 Ülevaade organisatsiooni tegevusest, sihtrühmadest ja teenustest

MTÜ Noore Vanema Perekeskus on Eestis registreeritud 18. november 2014 ja on vabatahtlikkuse alusel ühinenud füüsiliste ja juriidiliste isikute iseseisev eraõiguslik kasumit mittetaotlev organisatsioon, mille põhieesmärgiks ei ole majandustegevuse kaudu tulu saamine. Ühingu asukohaks on Kiviselja talu, Kõveri küla, Surju vald, Pärnumaa, Eesti Vabariik (MTÜ Noore Vanema Perekeskuse põhikiri). MTÜ Noore Vanema Perekeskuse (edaspidi MTÜ NVPK) juhatus koosneb kolmest liikmest: Malle Ellam, Merike Mäesepp ja Kristo Tõnissoo. MTÜ NVPK on asutatud projektipõhiseks organisatsiooniks. (MTÜ Noore Vanema Perekeskus, 2014). MTÜ NVPK soovib vastata huvigruppide vajadustele ja ootustele ning on alustanud 2015. aastaga EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsessi, et saavutada oma tegevustes tulemuslikkus ja kasvatada huvigruppide rahulolu. Kõigepealt antakse ülevaade käesolevas alapeatükis MTÜ NVPK-e tegevusest, sihtrühmast ja teenustest.

MTÜ NVPK on välja kasvanud asutusest MTÜ Caritas Eesti, kelle eesmärk oli leevendada Pärnu linna sotsiaalprobleemi toetates noori vanemaid toimetulekus. 2008. aastal alustas Pärnumaa Õppenõustamiskeskuse alt Noore Ema Kool, mis tegutses mõnda aega ka eraettevõtte OÜ Kiviselja all. Suuremad projektid Pärnumaa noorte vanemate toetamiseks toimusid MTÜ Caritas Eesti all ning tegevused on laienenud noore pere keskseks. MTÜ Caritas Pärnu lõpetas 2015. aasta kevadega oma tegevuse, täpsemalt juuni 2015 sulges uksed. MTÜ Caritas Pärnu juhatuse liikmed tegid otsuse alustada uue organisatsiooniga tegevuse jätkamiseks. Olles ainus majanduslikult vähevõimekate noore lapsevanemate toetaja Pärnus, asutati Pärnus MTÜ NVPK eesmärgiga toetada jätkuvalt vähevõimekaid noori lapsevanemaid ja olles järeltulija MTÜ Caritas Eestile. Pärnus oli eesmärk võtta järk-järgult MTÜ Caritas Eesti tegevust

üle, millega tahetakse edasi kanda samu väärtusi ja leevendada sama sotsiaalprobleemi, mida tegi senini MTÜ Caritas Eesti Pärnus. Algselt noortele teismeeas sünnitanud emadele mõeldud kord kuus rühmaloengud on saanud aastatega suurema tähenduse ning kõrvale ka tugiteenused: lapsehoiuteenus ja tugiisikuteenus.

Sotsiaalprobleemi, majanduslikult vähevõimekate lapsevanemate, põhjuseks on lapsevanemaks saamine noores eas, kus noortel puudub võime olla majanduslikult iseseisev ja tihtilugu elukogemus iseseisvaks eluks. Sotsiaalprobleemsele sihtgrupile on toetust eelkõige vaja, et lastel oleks võimalus kasvada täisväärtuslikus peres ja lapsevanematel oleks võimalust hakkama saada enda toimetulemisega. Lapsevanemate toimetulekuraskused võivad mõjutada suurel määral negatiivselt lapse tulevikku, milles lapsel võib kujuneda ka vähene lisandväärtus, mis kaasa tuua madal hinnangu enda tunnetatud elukvaliteedile, heaolule ja enesehinnangule ning kodu- ja turvatunde vähenemine. Senise sotsiaalprobleemiga mitte tegelemine võib kaasa tuua perede murdumise, olukorra kus ei saada enam hakkama, töösuhte- või õpingute katkemise, lapse kujunemise mitte täisväärtuslikuks ühiskonna liikmeks.

MTÜ NVPK sai oma nime tulenevalt sihtgrupist, kellele ühing loodi. MTÜ NVPK on projektipõhine organisatsioon, milles toimub projektistumine ja tuleneb üldisest arenguprotsessist. Tabel 6 annab MTÜ NVPK põhitegevustest ülevaate.

Tabel 6. MTÜ NVPK põhitegevused

Majanduslikult vähevõimekate lapsevanemate (16–24 aastased) teavitamise tegevused nõustamise ja toetamise teemal:
<ul style="list-style-type: none"> • Koostöötegevused – partnerid, Pärnu Linnavalitsus, Sotsiaalministeerium. • Avalikkuse teavitamine ja info vahendamine – loodav kodulehekülg, meediakajastused, trükiste koostamine, koolitused, üritused.
Majanduslikult vähevõimekatele lapsevanematele (16–24 aastased) loodavad teenused:
<ul style="list-style-type: none"> • Pakkuda noorele lapsevanemale tugiteenuseid lapsehoiu näol (alla 3 aastaste lastehoid) • Viia läbi tugiisiku konsultatsioone. • Korraldada erinevaid koolitusi valmistamiseks noort vanemat ette tööturule naasemiseks. • Igapäevaelu ja laste kasvatamise toetamine.
Organisatsiooni arendamine:
<ul style="list-style-type: none"> • Liikmetega suhtlemine – regulaarsed ühiskoosolekud, individuaalne suhtlemine. • Juhatuse ja töögruppide töö, sealhulgas ka strateegiadokumentide väljatöötamine. • Üldharivate koolituste korraldamine ja nendes osalemine. • Toetuste kogumine ja kogunemine. • Annetuste saamine ja jagamine. • Liikmete tunnustamine.

Allikas: MTÜ Noore Vanema Perekeskus, 2014 alusel

MTÜ NVPK sihtgrupiks on 16–24 aastased noored lapsevanemad, mille põhikriteeriumiks on emaks saadud 16–21 aastaselt. Sihtgrupiks on noor lapsevanem, kes on saanud teismeeas lapse (ka lapseootel), tal on pooleli jäänud koolitee, katkenud või lõpenud töösuhe. MTÜ NVPK eesmärk tuleneb sellest, et noor lapsevanem vajab abistamist tööle või kooli asumisel ja ka tööl või koolis püsimisel. MTÜ NVPK peamine eesmärk on noore pere iseseisva toimetuleku toetamine ja turvalise keskkonna tagamine perekeskuses. Lisa 1 on ära toodud MTÜ NVPK põhikirjalised eesmärgid. MTÜ NVPK annab noorele vanemale tuge minna tööle, enesekindlust lastekasvatamises ja annab põhitala iseenda väärtustamisel. MTÜ NVPK ei oma hetkel kindlat oma pinda, kus osutada teenuseid klientidele. MTÜ NVPK pakub teenuseid erinevates kohtades, nt Põnnila mängutuba, Pärnu Keskus Mängudzungel ning teenusteks on grupinõustamine ja sotsiaalnõustamine loengutena, loengute ajal lastehoiuteenus. Noortel vanematel on võimalus kasutada teenuseid ilma tasu maksmata.

MTÜ NVPK valiti ainsana Pärnumaalt 2016. aastal Sotsiaalsete Ettevõtete Võrgustiku poolt läbi viidavasse „Sotsiaalse Teenuse Inkubaator programmi“ ja MTÜ NVPK valiti EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamise programmi. Püsikulude katmiseks on võetud ette sotsiaalteenuste osutamise kõrvale Sotsiaalsete Ettevõtete Võrgustiku (SEV) korraldatav Sotsiaalsete Ettevõtete Inkubaator, kus organisatsioonid arendavad omatulu teenimise mudelit. MTÜ NVPK pakkus seeläbi pesumaja teenust, kui omati rendipinda. Kuid rendipinna kaotamisel teenuse pakkumise võimalust enam ei ole. Lisaks kuulub MTÜ NVPK Sotsiaalsete Ettevõtete Võrgustiku (SEV) teise programmi, mis on organisatsiooni ühiskondliku mõju raport.

Kokkuvõtvalt on MTÜ NVPK alles alustanud organisatsioon ja on asutatud projektipõhiseks organisatsiooniks. MTÜ NVPK üheks elemendiks on inimesed ehk organisatsiooni liikmed, kes on ühinenud organisatsiooniga vabatahtlikult ja on seotud sellega suhteliselt püsivalt täites organisatsioonisisesed reegleid ja nõudeid põhikirja ja muude dokumenteeritud osade alusel. MTÜ NVPK on loonud oma eesmärgid toetada Pärnu ja Pärnumaa noori lapsevanemaid, kes saab läbi mittetulundusühingu toetust iseseisvaks eluks ja õppida elama täisväärtulikkude elu.

2.2 Uuringu kirjeldus

Alapeatükis kirjeldatakse lõputöö eesmärgist lähtuvalt ja uurimusküsimustele vastuseid leidmiseks võimaldavat uuringut, sh uurimismeetodeid, valimi moodustamist ja uuringu korraldust. Suur osa sotsiaalteenuste pakkujatest on tänases Eestis enamasti mittetulundusühingud, kes tegutsevad toetuste baasil ning projektipõhiselt ja seepärast keskendub käesolev lõputöö kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisele parendamiseks mittetulundusühingute poolt pakutavate sotsiaalteenuste kvaliteeti. Käesolevas lõputöös püütakse välja selgitada MTÜ NVPK-e sotsiaalteenuste kvaliteeti kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamise uuringu toel.

Lõputöö eesmärgiks on tuginedes teoreetilistele käsitlustele ja uuringu tulemustele, esitada ettepanekud EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamiseks. Eesmärgi saavutamiseks on autor püstitanud järgmised uurimisküsimused:

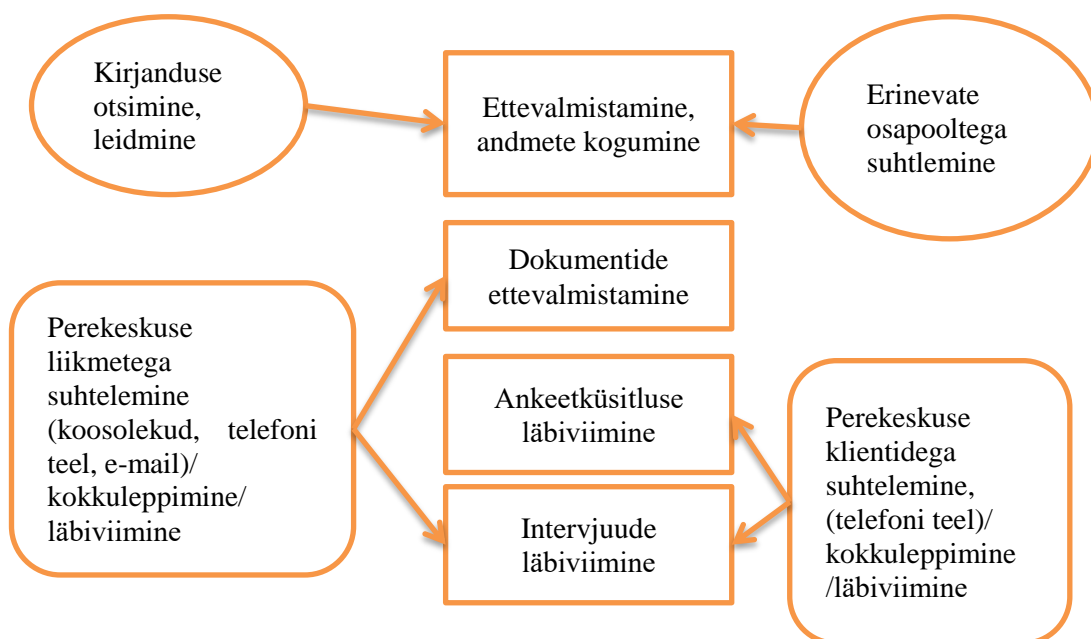
- Milline on MTÜ Noore Vanema Perekeskuse valmisolek EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsessiks?
- Mida tuleks MTÜ Noore Vanema Perekeskuses teha EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamiseks sotsiaalteenuste kvaliteedi parendamiseks?

Uurimisküsimustele vastuste saamiseks kavandati kvaliteedijuhtimise teoreetilistele käsitlustele tuginedes organisatsioonisisene uuring, millega sooviti selgitada, kuidas mõistetakse sotsiaalteenuste kvaliteeti, teatakse perekeskuse poolt pakutavate sotsiaalteenuste kasutamise võimalusi ning kuidas on perekeskuse kliendid pakutavate teenuste kvaliteediga rahul. Teoreetilistele käsitlustele ja lõputöö uuringu tulemustele tuginedes esitatakse ettepanekud MTÜ NVPK sotsiaalteenuste kvaliteedi parendamiseks kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsessiks.

Uuringu läbiviimiseks kasutati kombineeritud meetodit, kus andmete kogumiseks viidi läbi kvalitatiivset uurimismeetodit poolstruktureeritud intervjuud MTÜ NVPK-e liikmetega ja klientidega. Kvantitatiivse meetodina andmetekogumiseks viidi läbi ankeetküsitlus klientidega. Kvalitatiivse uurimismeetodi eesmärgiks oli saada terviklikku empiirilist andmestikku, mis hõlmaks ka kvalitatiivseid ja detaile iseloomustavaid seiku. Kvantitatiivse meetodi eesmärgiks oli saada võimalikult

objektiivseid empiirilisi andmeid täpselt piiritletud objektide kohta. (Laherand, 2008, lk 21) Üheks andmekogumismeetodiks oli dokumendianalüüs täiendamaks uurimisandmeid. Töö autor pidas vajalikuks uurida organisatsioonisiseseid dokumente, et saada informatsiooni MTÜ NVPK-e probleemsetest kohtadest ja leida uuringutulemuste toel võimalusi nende dokumentide täiendamiseks.

Kvalitatiivsel meetodil on erinevad kirjeldused ning põhitunnused. Kvalitatiivne uurimistöö osa on kui tegevus, mis sisaldab komplekselt tõlgendavat materjali ning paigutab vaatleja maailma ehk uurimisväljal tehtavad märkmed, intervjuud või muud meetodid tehakse maailmale nähtavaks. (Denzin & Lincoln, 2005, lk 3) Kvalitatiivse meetodit kasutatakse perekeskuse klientide mõtete väljaselgitamiseks, et saada detailsem ülevaade sihtgrupi kogemustest sotsiaalteenustega kokkupuutel ning vaadetest vajaduste väljaselgitamisel. Lõputöö uurimus tervikuna koosnes mitmetest etappidest, millest annab ülevaate joonis 8.



Joonis 8. Empiirilise uurimuse osad (Allikas: autori koostatud)

Ettevalmistavas etapis koguti andmeid ja pandi kokku uurimuse ülesanded. Andmeid koguti läbi teadusartiklite, kirjanduse ja erinevate osapooltega suhtlemise. Autor sai andmeid kogudes teadlikumaks kvaliteedijuhtimissüsteemi eesmärkidest, väljakutsetest ja reaalsusest. Dokumentide ettevalmistamise, ankeetküsitluse läbiviimise ja intervjuude

läbiviimise etapid aitasid koguda andmeid empiirilise osa kokku panemiseks. Dokumentide ettevalmistamine ja esitamine MTÜ NVPK-e jaoks, aitas korrastada Perekeskuse sisest dokumentatsiooni ja toetas igapäevastetoimingute tegevust. Ankeetküsitluse ja intervjuude läbiviimisega uuriti perekeskuse valmisolekut kvaliteedijuhtumissüsteemi juurutamisprotsessis.

Lõputöö autor osales Pärnu Kolledži Ettevõtlus- ja projektijuhtimise eriala Projektipraktika raames MTÜ NVPK-es kuue kuulisel praktikal 2015. aastal, mis andis võimaluse osaleda perekeskuse tegevuses sees ja võimaluse vähesel määral vaadelda EQUASS kvaliteedijuhtumissüsteemi juurutamise esimest osa, milleks on enesehinnangu läbiviimine. Informatsiooni MTÜ NVPK-e tegevuse kohta koguti MTÜ NVPK-e liikmete kaudu, osaledes MTÜ NVPK läbiviidavatel koosolekutel ja suheldes telefoni ja e-kirja teel. Uurimistöö üldkogumi moodustasid MTÜ NVPK juhatuse liikmed ja kliendid, keda kokku on 10, neist esimese valimi moodustavad MTÜ NVPK juhatuse liikmed, keda kokku on 3 ja teise valimi moodustavad MTÜ NVPK kliendid, keda hetkel on kokku 7.

Informatsiooni saamiseks juhatuse liikmetelt kasutati poolstruktureeritud intervjuud. Klientide uuringus kasutati ankeetküsitlust ning lisaks poolstruktureeritud intervjuud, mis on suunatud küsitletavate arusaamadele ja kogemustele. Ankeetküsitluse küsimused koostati koostöös MTÜ NVPK liikmetega ja tuginedes käesoleva lõputöö teooriaosale, eesmärgile ja uurimisküsimustele. Ankeetküsitlus toetab kliendiküsitlusel faktilisemaid uuringu tulemusi. Poolstruktureeritud intervjuu andis võimaluse klientidelt juurde küsida küsimusi, jälgides ka samas ettevalmistatud küsimustele vastuste saamist. Intervjuud viidi läbi kindla kava alusel, mis koostati lähtuvalt uurimuse teoreetilisest konspektsioonist, uurimiseesmärgist ja -küsimustest.

Andmete analüüsi osas kasutatakse küsitletavate eristamiseks lühendit R (*Respondent, klient*) lause lõpus sulgudes. Lühendile järgneb number, mis tähistab küsitletavat ning on valitud juhuslikkus järjekorras. MTÜ Noore Vanema Perekeskuse juhatuse liikmete korral kasutatakse lause lõpus sulgude tähte J (Juhatuse liige). Vastajate vastused esitatakse kaldkirjas ja tsitaadi lühendamisel märgitakse tähistus /.../.

Esimese valimi moodustasid MTÜ NVPK juhatuse liikmeid ja kõik kolm liiget osalesid uuringus. Perekeskuse liikmed valiti selgitamaks välja perekeskuse hetkeolukord ja valmisolek juurutamisprotsessiks. Perekeskuse juhatuse liikmetega arutati eelnevalt üle intervjuu läbiviimine ja küsiti seejärel nõusolekut. Intervjuu läbiviimise aeg lepidi kokku telefoni teel. Intervjuu viidi läbi kahe juhatuse liikmega 06.04.2016 ja kohaks lepidi kokku uuringu läbiviija enda kodu. Esimese intervjuu keskutseks oli 30 minutit ja teise intervjuu kestvus oli 17 minutit. Kolmas intervjuu viidi läbi samas asukohas 08.04.2016. Intervjuu küsimustiku ettevalmistus algas märtsis ja kahel korral sai intervjuu küsimustik parandatud ja täiendatud, enne kui intervjuusid teostama asuti. Intervjuu küsimustikus (vt lisa 2) oli 19 küsimust, mis jagunesid nelja suuremasse plokki: MTÜ NVPK ja sotsiaalteenused, MTÜ NVPK mõju piirkonna lõikes ja EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsess MTÜ NVPK-s. Lisa 3 annab ülevaate perekeskuse juhatuse liikmete üldandmetest ja analüüsi küsitletavate eristamiseks on kasutatud lühendit J (juhatuse liige), mille tulemus saadi e-kirja teel.

MTÜ NVPK-e juhatuse liikmed on tegutsenud käesoleva ühingu loomisest varasemalt sotsiaalvaldkonnas ja asutasid teadlikult ühingu, et jätkata MTÜ Caritas Eesti lõpetanud tegevust Pärnus, hoides samu väärtusi ja tagades ühingu sihtgrupi toetamise ning leevendades Pärnumaal sotsiaalprobleemi majanduslikult vähevõimekate noorte vanemate toetamisega. Kahel juhatuse liikmel on endil lapsed ja oskavad tuua näiteid elust enesest vanemaks olemisel ja igapäevaste probleemidega toimetulemisel. Juhatuse liikmed on tegelenud ja tegelevad enda täiendamisega vastavalt erialale sotsiaalvaldkonnas, et tagada vastav professionaalsus vastutuse ja tööülesannete täitmistel. Kahel juhatuse liikmel on põhitööks väljaspool perekeskust täisajaga põhitöö ning osalevad perekeskuse töös ja vastutuses põhitöö kõrvalt.

Teise valimi moodustasid MTÜ NVPK kliendid ehk noored vanemad. Koostöös MTÜ NVPK juhatuse liikmetega valiti välja teine valim, keda kokku oli 7, kuid neist osales 6 klienti, kus üks klient ei soovinud isiklikel põhjustel osaleda uuringus. Respondentide kontaktid saadi eelnevalt MTÜ NVPK-e juhatuse liikmelt, kes küsis ka koheselt nõusolekut kliendilt küsitluses osalemiseks. Seejärel kontaktide ja nõusoleku saamisel võttis uuringu läbiviija ühendust telefoni teel tutvustades sissejuhatavalt ennast, uurimuse eesmärke ja põhjust ning lepidi kokku küsitluse läbiviimise aeg. Eelnevalt

tehti uuringu läbiviija poolt teavitustöö, milles teavitati, et uurimisandmeid ei kasutata avalikult vaid anonüümselt ja ainult üldistuste tegemiseks MTÜ NVPK-e ja uurimise tarvis. Kohtumisel plaaniti täita vahetult enne intervjuud ankeetküsitlus (vt lisa 4) ja seejärel asuda intervjuu läbiviimise juurde. Perekeskuse klientide intervjuu küsimustikus (vt lisa 5) oli kokku 19 küsimust, mis grupeeriti nelja suuremasse plokki: üldandmed ja toimetulek, sotsiaalteenuste kasutamine ja vajalikkus, MTÜ NVPK-e sotsiaalteenustega rahulolu ja lisaks (ettepanekud/soovitused). Ankeetküsitluse ja intervjuu eesmärgiks oli välja selgitada noorte vanemate vajadus sotsiaalteenuste järgi ja rahulolu kasutatud teenuste kvaliteedis.

Uuring viidi läbi klientidega 2016. aasta märtsi- ja aprillikuu jooksul. Kokkusaamise koha palus autor valida kliendil ja need toimusid enamasti klientide kodudes, lähtuvalt kliendi soovist teha seda temale sobivaimas keskkond. Kahe kliendiga viidi intervjuud läbi Pärnu Keskuse Mängudžunglis. Intervjuud salvestati diktofoni puudumisel telefoni salvestusega, mille läbiviimiseks küsiti eelnevalt kliendilt luba ning selgitati, et salvestusi ei levitata ja kasutatakse vastavalt kokkuleppele. Tabel 7 annab ülevaate intervjuueeritavatest, intervjuu pikkustest ning ajast ja kohast millal on intervjuu läbi viidud.

Tabel 7. Valimi ja uuringu kirjeldus

Valim	Koht	Kuupäev	Küsitluse/intervjuu kestvus
1. Naine	Kliendi kodu	17.03.2016	20 minutit
2. Naine	Kliendi kodu	17.03.2016	28 minutit
3. Naine	Kliendi kodu	21.03.2016	16 minutit
4. Naine	Pärnu Keskus, Mängudžungel	22.03.2016	16 minutit
5. Naine	Pärnu Keskus, Mängudžungel	23.03.2016	11 minutit
6. Naine	Kliendi kodu	30.03.2016	11 minutit

Allikas: autori koostatud

Ankeetküsitluse ja intervjuuga sooviti välja selgitada kliendi seisukoht, enda ja oma perekonna probleemide olemasolu ning toimetulekuvõime kohta, samuti sotsiaalteenuste vajaduste ja teenustega kindlustatuse kohta ning rahulolu teenuste korralduse ja pakujatega. Küsitleja eesmärk oli olla kuulaja rollis, lastes vastajal rääkida oma kogemustest ning sekkuda nii vähe kui võimalik, kuid abistamiseks tuli siiski seda vähesel määral teha. Intervjuust saadud helifailid laeti arvutisse ülekuulamiseks ning salvestatud failid transkribiteeriti Wordi dokumendiprogrammi.

Perekeskuse kliendid on noored emad ja kuuluvad perekeskuse sihtgruppi, neist noorim vastanud oli 19 aastane ja vanim 26 aastane ja teised jäid noorima ja vanima vanuse vahemikku. Neli noort ema on vabaabielus, kes elavad elukaaslasega ja kaks ema on vallalist ehk üksikema. Vallaliste vanused on erinevad, millest üks on 19 aastane ja teine on 25 aastane ema, kes oli lapse saamisel noorim vastanutest 16 aastane ja teine 22 aastane. Tabel 8 toob välja noorte emade vanuse lapse saamisel ja lisaks pereliikmete arvu ning koosseisu, kes sinna kuuluvad.

Tabel 8. Noore ema leibkonna liikmed ja vanused

Vanus lapse saamisel	Perekonna liikmete arv	Perekonna liikmed (vanus)
22 aastane	3 inimest	Naine (22 .a.), mees (22 .a.) ja laps (6 k)
22 aastane	4 inimest	Naine (26 .a.), mees (29 .a.) ja 2 last (4 .a. ja 1,6 .a.)
22 aastane	3 inimest	Naine (22 .a.), mees (25 .a.) ja laps (8 kuune)
24 aastane	4 inimest	Naine (25 .a.), laps (1,5 .a.), N ema (47 .a.) ja mees (60 .a.)
16 aastane	3 inimest	Naine (19 .a.), 2 last (3 .a. ja 7 k)
18 aastane	3 inimest	Naine (20 .a.), mees (23 .a.) ja laps (2 .a.)

Allikas: autori koostatud

Noorte emade vanus lapse saamisel osutus vanimaks 24 aastane, kes on hetkel üksikema ja keda toetab tema enda ema ja ema mees. Perekonna liikmete arv on neljas peres 3 liiget ja kahes peres kokku 4 liiget. Väikelaste vanused jäävad 6 kuud ja 2 aastase vahemikku.

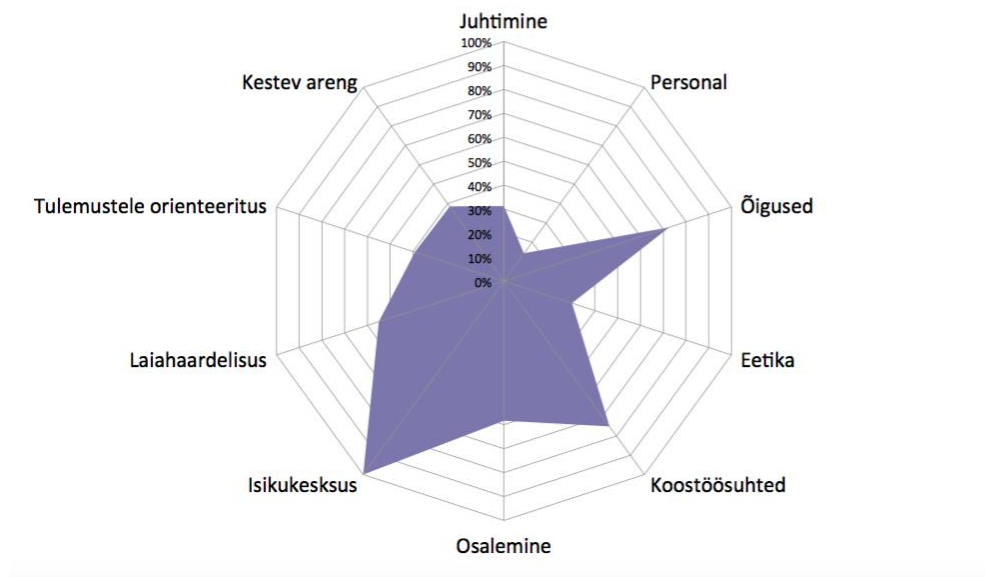
Käesolevas osas toodi välja uuringu läbiviimiseks kasutatud meetodit, milleks kasutati kombineeritud meetodit. Andmete kogumismeks tehti dokumendianalüüs. Toodi välja detailselt uurimuse osad ja andmete kogumiseks läbiviidud uuringu kirjeldused ning kirjeldati täpsemalt uuringus osalenud valimeid. Uuringu valmiks valiti perekeskuse töötajad ehk kolm juhatuse liiget ja perekeskuse kliendid. Intervjuul osales perekeskuse kõik 3 juhatuse liiget ja klientide rahulolu uuringus osales 7-st 6 klienti, kellega viidi läbi poolstruktureeritud intervjuu ja ankeetküsitlus.

2.3 Andmete analüüs ja uurimistulemused

Käesolevas alapeatükis analüüsitakse kogutud andmeid, mis saadi MTÜ NVPK läbiviidud ensehinnangu alusel ning lõputöö autori läbiviidud dokumendianalüüsi, ankeetküsitluse ja intervjuude alusel. Perekeskuse juhatuse liikmete andmed koguti

poolstruktureeritud intervjuu teel ja lisaks koosolekute ning vestluste teel kasutades vestluse vahenditeks telefoni ja e-maili. Klientidega uuringu andmeid koguti ankeetküsitluse ja poolstruktureeritud intervjuu põhjal.

08. juuni 2015 viidi läbi perekeskusel eneseanalüüs, mis põhineb EQUASS 10 kvaliteedi põhimõttel (vt tabel 5, lk 29), 50 kvaliteedi kriteeriumil ja 100 tegevuse indikaatoril. Perekeskuse tegevusplaani alustuseks toodi välja asutuse profiil, mis annab ülevaate MTÜ NVPK eneseanalüüsi tulemustest. EQUASS profiili alusel võib pidada pererekeskuse hetke tegevuste vastavuse peegelduseks võrreldes EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi põhimõtete, kriteeriumite ning indikaatoritega, mis põhinevad Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Raamistikul ja Euroopa vabatahtlikul kvaliteediraamistikul. (Allikas: Englas, K. 08. juuni 2016) Joonis 9 kujutab asutuse profiili, millel on näha EQUASS Assurance kvaliteedi kriteeriumitele vastavad tulemused MTÜ Noore Vanema Perekeskuse eneseanalüüsis.



Joonis 9. MTÜ Noore Vanema Perekeskuse eneseanalüüsi tulemus (Allikas: Englas, K. 08.06.2016 alusel)

MTÜ NVPK eneseanalüüsi profiil näitab perekeskuse enesehindamise tulemusi. Eneseanalüüsi profiil annab mõista, et enamused tegevused on väga madalate täituvusega ja vajavad kvaliteedisüsteemi juurutamisel täitmist ehk olukorra parandamist. EQUASS Assurance põhimõtetel ja kriteeriumitel põhinev asutuse eneseanalüüsi hinnang annab põhjuse parandada asutusel juhtimise, personali, õiguste,

etika, koostöösuhete, osalemise, laiahaardelisuse, tulemustele orienteerituse ja kestva arengu plokki. Lisa 6 tabel toob välja EQUASS Assurance põhimõtetel, kriteeriumite ja indikaatoritel üles seatud probleemseid kohad, mis vajavad parandamist perekeskuses. Perekeskuses on hetkel keeruline seis, kuna ei oma kindlat pinda, kus teenuseid pakkuda ja seetõttu kannatavad ka teised tegevused. Juhatuses on kolm liiget ja neist kahel on täiskohaga põhitöö, mis ei võimalda panustada ajaliselt hetkel väga suure mahuga ettevõtmisse kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamiseks. Perekeskusele puuduvad hetkel kindlust tagavad ressursid, mis vähendab perekeskuse võimalusi pakkuda oma teenuseid ja valmisolekut kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamiseks. Perekeskus on projektipõhine organisatsioon, kus on peegeldub juhtimiskoormust kui ka paindlikkust, mistõttu perekeskus peab läbi mõtlema järjepidevalt projektid, millega täita perekeskuse eesmärgid.

Uuringust selgus, et MTÜ NVPK on projektipõhine organisatsioon, kus sotsiaalteenuste pakkumiseks peab leidma pidevalt uusi rahastamis võimalusi ja organisatsioon on seetõttu pidevas muutuses. MTÜ NVPK-l on raskusi finantsressurside leidmisega projektitegevuste eelfinantseerimiseks, sõltuvalt projektide läbiviimistest ja võimalustest taotleda põhitegevusteks ressursse, mis takistab ka vajalikku personali leidmast. Perekeskusele hetkel puudub oma kindel asukoht, kus oleks võimalus teenuseid pakkuda ja hetkel pakutakse võimaluste korral oma teenuseid mägutubades või muudes asutustes, kus on võimalik vajalikke teenuseid pakkuda. MTÜ NVPK jaoks on osutunud bürokraatiline pool keerukaks, milles nõutakse suuri ressursse ja tekitab suurt lisakoormust. MTÜ NVPK on keskendunud oma tegevuste eesmärke täita projektide, projektijuhtimisele ja erinevate projektilaadsete struktuuride toel. Projektide (nt lapsehoiuteenusele, tugiisikuteenusele, töötaja palgad jt projekte) kogumi kaudu püütakse saavutada organisatsiooni strateegilised eesmärgid.

Juhatus liikmetega läbi viidud intervjuust saadi vastuseid perekeskuse hetkeolukorra kohta ja juhatuse liikmete endi rollide, vastutuste kohta perekeskuses. Juhatus liikmetele esitati küsimused perekeskuse tegevuse, eesmärkide, missiooni, visiooni, sotsiaalteenuste ja sotsiaalteenuste kvaliteedi kohta. Lisa 7 annab juhatuse liikmete vastustest ülevaate ja omapoolsed vaated perekeskuse eesmärgile, missioonile ja visioonile.

Perekeskus on tegutsenud 1,5 aastat ja asutati jätkamaks Caritas Eesti tegevust Pärnus ja Pärnumaal. Caritas Eesti tegevuse lõpetamisega kahanes sotsiaalprobleemi leevendamiseks võimalused ning perekeskuse võimekus on Caritas Eestiga võrreldes alla kolmandiku, et täit vajalikku teenust pakkuda. Caritas Eesti tegevuse lõppedes jäi klientidel teenuse saamine pooleli, keda on mõjutanud raskemalt teenuste saamise lõppemine. Mitmed noored vanemad on kurnud, et perekeskusel ei ole pakkuda teenuste mitmekesisust. Hetkel perekeskuse tegevuse mõju Pärnus ja Pärnumaal on raske hinnata, sest perekeskus on lühikest aega tegutsenud ja pole täit tegevust käima saanud. Perekeskuse teenused on Pärnus ja Pärnumaal universaalsed, paindlikud ja keskenduvad kliendile, mis on tarvilikud ja võiksid olla rohkem kättesaadavamad abivajajatele (J1, J2, J3).

Järgnevalt paluti juhatuse liikmetel kirjeldada mõistet sotsiaalteenus ja sotsiaalteenuse kvaliteedi tähendust. Tabel 9 annab ülevaate juhatuse liikmete arvamusel sotsiaalteenusest ja sotsiaalteenuse kvaliteedi tähenduses.

Tabel 9. Juhatuse liikmete kirjeldus sotsiaalteenusest ja sotsiaalteenuse kvaliteedist.

J1	J2	J3
<p>Ühiskonna valupunkti leevendamine. Toetav teenus, inimese iseseisvat toimetulekut. Toimetuleku tõstmiseni Sotsiaalteenuse kvaliteet: Me oleme välja pakkunud teenuse ja klient saab selle teenuse, tal on võimalik anda tagasisidet. Teenus on selge ja väljapaistev nii kliendile, klienti suunavale inimesele ja on selgelt paigas mida ta saab ja mis on tingimused, nõuded ja konfidentsiaalsu.</p>	<p>Toetada abivajajat inimest läbi spetsialistide, läbi ametnike. Sotsiaalteenuse kvaliteet: töötajad on pädevad, neil on vastav haridus ja nad teavad mida nad teevad. Töö läbipaistvus kliendile, et klient peaks teadma, miks asjad nii on ja mis võimalused temal on, et klient peaks teadma seda mida meie .</p>	<p>Perekeskuse kontekstist lähtuvalt, teenus inimesele, kes on füüsiliselt, vaimselt, majanduslikult vajaka, et pakkuda neile täisväärtuslikku elukogemust. Perekeskuse seisukohast, et aidata abivajajal iseseisvuda ja majanduslikult hakkama saada/toime tulla. Kvaliteet paneb paika klient, kliendi rahulolu ja kvaliteedistandard. Kvaliteedistandard tuleneb kliendi rahulolust. Kui klient ei ole rahul siis on paranemis ruumi. /.../.</p>

Allikas: autori koostatud

Teenuse kvaliteedi kohta saadakse hetkel perekeskuses klientidelt tagasisidet otse kontaktiga suheldes. Kliendil on võimalus tagasisidet anda otse teenuse läbiviijale ehk otse juhatusele. Hetkel on koostatud ja plaanis alates käesoleva aasta aprilli kuust

läbiviia ankeetküsitlus, kus kliendid koolituse alguses ja lõpus täidavat ankeeti, et võrrelda nende teadmisi ja rahulolu pakutavate teenuste kvaliteediga. (J1, J2, J3)

Uuringust selgus, et hetkel pakub MTÜ NVPK sotsiaalteenustena grupinõustamist, sotsiaalnõustamist loengutena ja loengute ajal lapsehoiuteenust. Hetkel vajatakse perekeskuselt kõige enam moraalset abi, grupis osalemist, toetust, sõpruskonda, vajalikke teadmisi ja vajatakse ka lapsehoiuteenust laiemalt kui hetkel pakutakse. Sihtgrupp, kellel on võimalus perekeskusest abi saada on teismeline lapse ootel naine, teismeeas lapse saanud noor kuni 24 .a. või täisealine vanuselt kuni 26 .a. Noorematele ja vanematele vanusegruppidele pakutakse eraldi teenuseid, kuna võivad tekkida lõhed gruppide vahel ning püütakse pigem hoida sõbralikku keskkonda. Perekeskus pakub oma teenuseid Pärnumaa ja Pärnu piirkonna lõikes ametlikult dokumenteeritud alusel ning ühe juhatuse liikme elukoha põhisel ka vabatahtlikku toetust noorele vanemale Läänemaa piirkonnas (J1, J2, J3).

Kliendid jõuavad perekeskusesse läbi sotsiaaltöötajate, sotsiaalministeeriumi, teiste ühingute, kes tegelevad sotsiaalsete probleemidega, lastekaitse, kooli, sõbra või teise noore vanema suunamise. Hetkel on olnud kõige suurem mõju suusõnalise info levikul. Perekeskus kasutab facebooki lehte, kus avaldatakse perekeskuse tegevused. Perekeskusel on oma kodulehekülg olemas, kuid ei ole veel aktiivne. Üldiselt perekeskuse kliendid, kes juba kasutavad perekeskuse teenuseid on piisavalt informeeritud, kuid võõrale on info raske leida (J1, J2, J3).

EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsessiga alustati eelkõige seetõttu, et kvaliteedistanrdite loomine paneks paika perekeskuse toimeprotsessid (juhatuse tegevustes, vastutus valdkondades, personali eeskirjades, töölepingutes, kvaliteedi käsiraamat), mis teeks juhtimise operatiivsel tasandil väga läbipaistvaks ja selgeks. Alustati, et olla arvestatav ja hea teenuse pakkuja, hoida ühtset keelt, kommunikatsioon toimuks ja klientideni jõuaks ühtne sõnum. Juhatuse liikmed hindasid kvaliteedijuhtimissüsteemi kriteeriume ja nõudeid kõrgeteks, aga põhjendatuks ja arvati, et ühele korralikule sotsiaalettevõttele peaksid olema need täidetud. Arvati, et kriteeriumid ja nõuded on mahukad ja võib juhtuda, et kui kvaliteedijuhtimissüsteem on rakendatud siis seda hoomata on väga raske. (J1, J2, J3) Juhatuse liikmetelt selgitati välja, et millised on ootused kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamisega ja probleemsed

kohad, mis võivad takistada kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamist. Lisa 8 toob ülevaate juhatuse liikmete seisukohtadest kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisel.

Hetkel vastutab üks juhatuse liige kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamise eest. Juhatuse liikmed tõid välja, et juurutamisprotsessi läbi tegemine on suur näitaja, eriti kui on süsteem ja tegevused paigas. Kasuteguriks on, kui organisatsioon on operatiivsel ja juhtimise tasandil ning tegevused on läbimõeldud ja reguleeritud, dokumenteeritud, paika on pandud rolli jaotus, koostatud aastaplaan, mida järgitakse ja tulemusi hinnatakse, sihtgrupilt saadakse tagasisidet. See võimaldab organisatsioonil välja töötada terviklikult toimiva süsteemi ja tagada tervikliku organisatsiooni, aitab välja tuua puudused organisatsioonis, mida tuleks parandada. Sealjuures tagab järjepideva arengu, seda eelkõige läbi pideva planeerimise ja tulemuste seire näol. Sellega kaasnevad muutused annavad läbipaistvuse organisatsioonile, et olla arvestavamad partnerid nii Pärnu linnale kui teistele ja klientide seisukohast, et klient saab suurema kindluse ehk turvatunde ja saab aru, mis organisatsiooniga on tegu. (J1, J2, J3)

Perekeskuse süsteemi parendamisel ja kvaliteedi loomisel juhatuse liikmete arvates tuleks tugineda eelkõige organisatsiooni struktuurist tulenevalt ja teenusest lähtuvalt, mis tagab arusaama, milline on organisatsiooni struktuur ja millist teenust pakutakse. Tugineda tuleks seadusandlusele ja regulatsioonidele, mis võimaldavad süsteemi kooskõlastada ja kooskõlla viia. Tuleb tugineda standardi kriteeriumitele ehk tuleb juhendmaterjale järgida, kvaliteedijuhtimissüsteemi kriteeriumite ja nõuetele, klientide vajadustele, piirkonna vajadustele, et ühtiks kõik. Lõpuks peaks töö olema selgelt tehtavam, kliendile meeldivamaks, kliendisõbralikum, koostööpartnerile mõistetavamaks, mida pakutakse ja kuhu suundutakse. (J1, J2, J3)

Perekeskuse klientidega viidi läbi ankeetküsitlus ja poolstruktureeritud intervjuu, millega selgitati välja klientide teenuste kasutamise vajadus, rahulolu ja teenuste kvaliteet. Uuringuga selgitati välja klientide toimetulek iseseivaks eluks ja leibkonna hetkeseis.

Uuringus osalenud noortel vanematel on lähedasi perekonnaliikmed, kellega on läbisaamine hea ja vajadusel saavad abivajaduse korral toetuda neile. Küsitlusel selgus, et 5 peret elavad korteris ja üks pere elab oma majas ning kõikidel on kodule väga hea

ligipääsetavus ja kõik vajalik jääb lähedale kaasaarvatud hea transpordi võimalus liikumisel. Kodude miinusteks nimetati tegurid ruumi vähesust (R3, R4) ja naabrid häirivad (R1, R2)

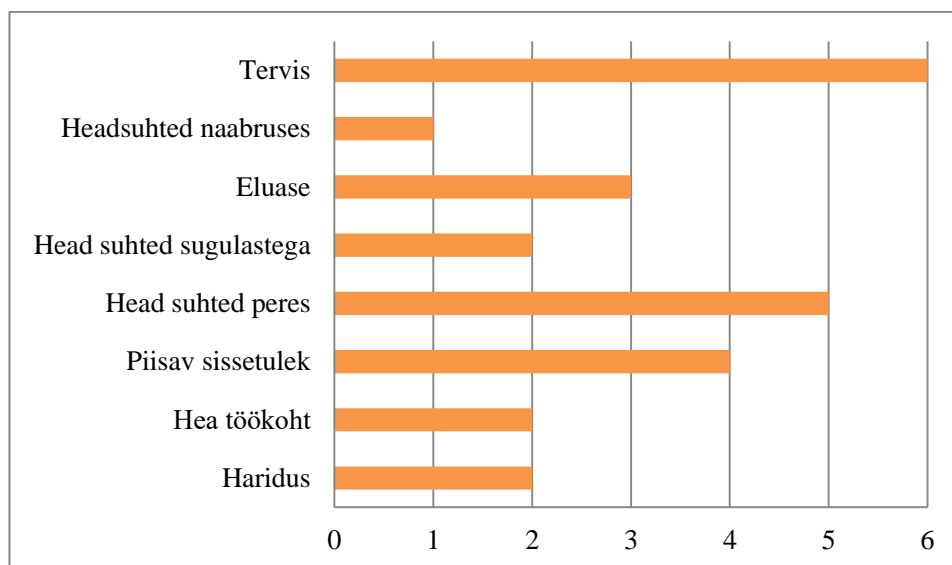
Uuringust selgus, et neli vanemat, on keskeriharidusega, neist on üks 19 aastane, kaks 22 aastast ja üks 25 aastane. Põhiharidusega vastanutest on vanuses 20 ja 26 aastat. Keskeriharidusega vastanutest on kolm lastega kodused ja üks käib osalise ajaga tööl ja on koolist akadeemilisel puhkusel. Mõlemad põhiharidusega ei käi tööl ja on lastega kodus. Üks vastanutest suundub tööle lapse 3 aastaseks saamisel (R1) ja kahel vastajal kellel kaks last on soov asuda tööle, kui noorem saab lasteaia koha. Uuringuga selgitati välja perekondade põhisissetulekud ja toimetulekut tagavad tegurid. Selgus, et kahel vanemal on ebapiisav sissetulek ja ei tule sellega toime. Tabel 10 annab ülevaate perekondade põhisissetulekute allikatest.

Tabel 10. Perekondade põhisissetulekute allikad

<i>R1</i>	<i>Vanemhüvitis, mehe palk, sotsiaaltoetus</i>
<i>R2</i>	<i>Vanemhüvitis, peretoetus, elatisraha suurema lapse eest, töövõimetus pension</i>
<i>R3</i>	<i>Mehe palk, emapalk, peretoetus</i>
<i>R4</i>	<i>Lasteraha, peretoetus, alimendid, ettevõtjana palk</i>
<i>R5</i>	<i>Emapalk, peretoetus</i>
<i>R6</i>	<i>Peretoetus, mehe palk</i>

Allikas: autori koostatud

Uuringu käigus küsiti respondentidelt hinnangut majanduslikult toimetuleku ja igapäevase toimetuleku kohta. Oma majanduslikku toimetulekut hindas heaks 5 vastanut ja neist 1 hindas rahuldavaks. Igapäevase toimetulekuga saavad pered hakkama, kuid tunnevad siiski puudust lähedaste toetusest kõige enam. Vastanutest hindas väga heaks oma igapäevast toimetulekut 1 respondent ja heaks hindas 4 ning rahuldavaks 1 respondentit. Lisaks selgitati välja noorte emade toimetulekut tagavad tegurid, millest joonis 10 annab täpsema ülevaate. Kõige enam hinnati toimetulekut tagavaks teguriks tervise, mis annab kõigele aluse ja toe.



Joonis 10. Küsitluses osalenud noorte emade toimetulekut tagavad tegurid (numbrid tähistavad inimeste arvu) (autori koostatud).

Uuringust selgus, et kolm noort ema ei ole varasemalt vajanud sotsiaalteenuseid ja teised kolm on vajadusel pöördunud abi saamiseks sotsiaalteenuseid pakutavate asutuste poole. Varasemalt on vajatud Caritas Eesti tugiisikuteenust, Linnavalitsuse tugiisikuteenust, Õppenõustamis keskuse psühholoogi, lastekaitse abi (R2). On kasutatud lastekaitse spetsialisti ja pereterapeuti abi (R4) ja on kasutatud lapse lastehoiu ajal tugiisikuteenust, lastehoiuteenust ja nõustamisteenust (R5).

Uuringu käigus selgitati toimetulematuse põhjused perekonnas. Kahe respondenti jaoks oli toimetulematuse põhjuseks perekonnas töökohta puudumine ja ebapiisav sissetulek. Toimetulematuse põhjuseks esines perekonnades passiivne eluhoiak ja hobide puudumine. Lisaks selgitati välja kõrvalise abivajadus igapäeva toimingute tegemisel, millest üks respondent tõi vastusena välja, et vajaks elukaaslase abi veidike ehk eelkõige siis kui on vaja süüa teha ja koristada (R2).

Kolm noort ema leidis tee perekeskusesse läbi tuttavate/lähedaste ja kaks noort ema leidis interneti kaudu reklaami ning üks noor ema sai Caritase Eesti tegevuse lõpetamisel Pärnus teada perekeskuse tegevuse jätkamisest juhatuse liikmete vahendusel. Noored emad on erinevaid teenuseid eelnevalt kasutanud ja vaja on läinud nii materiaalset abi kui ka mittemateriaalset. Enamused on saanud tuge loengutest ja oluliseks peetud oma ealistega suhtlemine ja üldist sotsialiseerumist. Noored emad on kasutanud MTÜ NVPK teenustena (autori koostatud):

Tabel 11. Noored emad on kasutanud MTÜ NVPK teenustena

R1	<i>Loengud: oluline info sünnitusjärgse depressiooni teema (minul ei olnud vaja, aga oluline info), lastetoit (lastetoidu nippe millal alustada jne), materiaalne abi (vanker), nõustamisteenus</i>
R2	<i>Loengud, riideabi</i>
R3	<i>Toitumiskoolitus, erinevad koolitused (nt. esmaabi), loengud, muljete ja teadmiste vahetus</i>
R4	<i>Koolitusi, loenguid (teadmiste laiendamine)</i>
R5	<i>Loengud, riideabi</i>
R6	<i>Loengud, loengute ajal lapsehoiuteenus</i>

Allikas: autori koostatud

Uuringus selgitati välja noorte vanemate ootused perekeskusesse suundudes. Kolme emade ootustena perekeskuse poole pöördudes olid olulised lapsele leida mängukaaslane ja nende sotsialiseerumine (R1, R3, R6), respondentidest kolm noort ema ei osanud ootusi seada (R2, R4, R5). Perekeskuse poolt pakutavate sotsiaalteenuste kättesaadavuse kohta selgitati välja et info on puudulik ja puudub reklaam (R1), kesine ja asukoht pole kindel (R2) ja need kes on teadlikud perekeskuse tegevusest on informeeritud, aga võõrastele on väga halb (R3, R5, R6).

Ankeetküsitluse teel selgitati välja noorte emade rahulolu perekeskusega. Tabel 11 annab tulemustest ülevaate, millest kõik vastasid küsimustele positiivselt ja on rahul perekeskuse keskkonnaga, töötajatega ja perekeskuse poolt saadavate teadmistega. Enamus respondendit olid väga rahul perekeskuse poolt pakutavate teenustega ja perekeskuse turvatunde pakkumisega lapsele.

Tabel 12. Küsitluses osalenud noorte emade rahulolu perekeskusega.

Perekeskusega rahulolu	Väga hea	Hea
Perekeskuse pakutav keskkond on turvaline ja meeldib	6	
Perekeskuse töötajate suhtlemine ja oskused	6	
Perekeskuse, Noore Vanema Koolist saadavad teadmised on	6	
Perekeskuste teenustest piisab vajaduste täitmiseks	4	2
Laps tunneb end Perekeskuses turvalisena ja hästi	4	2
Perekeskus aitab lapse arengule piisavalt kaasa	4	2
Saan piisavalt tagasisidet Perekeskuse töötajalt	5	1

Allikas: autori koostatud

Teenuste vajaduste täitmisega selgitati välja, et on abi saadud vankri laenutamise ja koolitustel/loonegutelt tuge. On saadud toetust korteri remondis, toetust tugiisikult ja piisavast suhtlusest. (R1, R2, R3, R5)

Klientide rahulolu uuringuga selgitati välja MTÜ NVPK tugevamad küljed, mida kirjeldasid noored vanemad läbi ankeetküsitluse ja on ära toodud tabel 12.

Tabel 13. Perekeskuse tugevamad küljed

<i>R1</i>	<i>Professionaalsus. Erapooletus. Ise läbi elatud paljud asjad. Saab koguaeg kollektiivselt tegutseda. Positiivsus.</i>
<i>R2</i>	<i>Tugiisiku teenus. Loengud. Teiste lapsevanemate head nipid</i>
<i>R3</i>	<i>Hea suhtluskond. Hea tagasiside. Alati teavitatakse uutest kohtumistest ja teemadest. Alati lõbus</i>
<i>R4</i>	<i>Ühte hoidmine. Meeldiv keskkond. Uued huvitavad teadmised/koolitused (harivad). Asjakohane nõustamine ja toetavad töötajad.</i>
<i>R5</i>	<i>Tugiisikuteenus. Riideabi. Loengud</i>
<i>R6</i>	<i>Meeldivad juhendajad. Arendavad loengud. Tore seltskond</i>

Allikas: autori koostatud

Respondendid tõid perekeskuse nõrgemateks külgedeks perekeskuse puuduolevad oma ruumid ja vähene personal, mis ei taga lastehoiu vajadust ja koosviibimise tihedust. (R1, R3, R4) Toodi välja, et vajatakse üksikisiku nõustamist rohkem, mitte ainult noortele vanematele vaid ka vanuse grupist välja vanematele (R3). Selgus uuringu tulemustest, et abivajajaid on veelgi, kus üks perekond on, kes vajaks tõsiselt abi, toetust (R3) ja kolm peret ei otsi abi ega lase end aidata, aga kurdavad suurte probleemide üle (R5).

Käesolevas peatükis analüüsiti perekeskust ja perekeskuse valmisolekut kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamises. Uuringu tulemustest selgub, et organisatsiooni ühtekuuluvus on olemas ja juhatuse liikmed on tugevate teadmiste ja oskustega, kuid perekeskus on vähe tegutsenud ja vajab jätkusuutlikku eestvedamist ning lisa vajalikku ressursi. Selgus, et perekeskuse dokumentatsioonisüsteem on nõrk ja puuduvad ka veel kirjapandud missioon ja visioon, lisaks ka asjaajamise kord. Selgus, et kliendite rahulolu teenuste kvaliteediga on rahulolev ja kliendid vajaksid perekeskuse poolt personaalsemat lähenemist nende probleemidele ja paikset asukohta.

2.4 Uurimistulemuste järelused ja ettepanekud MTÜ Noore Vanema Perekeskus kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamise tõhustamiseks

Käesoleva lõputöö raames läbiviidud uuring valitud organisatsiooni MTÜ Noore Vanema Perekeskuse kohta andis teada, et organisatsiooni asutamise üks mõjukamaid põhjuseid oli Caritas Eesti tegevuse lõpetamine. Selgus, et MTÜ NVPK on ainus

majanduslikult vähevõimekate noorte lapsevanemate toetaja Pärnus ja Pärnumaal. MTÜ NVPK on organisatsioon, mis koosneb kolmest juhatuse liikmest ja kes on ühinenud organisatsiooniga vabatahtlikult ühistel eesmärkidel. MTÜ NVPK on hakanud käesoleva aastaga pakkuma aktiivsemalt oma teenuseid sihtgrupile ja on võtnud eesmärgiks seda laiemalt teha.

MTÜ NVPK esindab Pärnus ja Pärnumaal mittetulundusühinguna EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamist, mida alustas 2015 aastaga. MTÜ NVPK eneseanalüüsi alusel selgitati välja, et EQUASS Assurance põhimõtetel, kriteeriumitel ja indikaatoritel põhinev asutuse eneseanalüüsi tulemusel (vt joonis 9 lk 40) annab põhjuse parandada asutusel juhtimise, personali, õiguste, eetika, koostöösuhete, osalemise, laiahaardelisuse, tulemustele orienteerituse ja kestva arengu plokki. Perekeskus vajab suuri muudatusi ja ülesannete täitmist Lisa 8 toob välja EQUASS Assurance põhimõtetel ja kriteeriumitel üles seatud probleemsed kohad, mis vajavad parandamist ja mis on toodud välja perekeskuse eneseanalüüsi tulemuste alusel. EQUASS Assurance põhimõtted on ülesehitatud Euroopa vabatahtliku sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku kvaliteedipõhimõtetel (vt tabel 4, lk 19). Käesoleva töö lõikes on kvaliteedipõhimõtted kui teenuseosutajale asutuses MTÜ NVPK, kes on seotud sotsiaalteenuste osutamisega. Kvaliteedipõhimõtted on asjakohased sektori töötajatele ja tööandjate jaoks, mida võiks perekeskus asutuses lähemalt käsitleda ja läbi arutada.

EQUASS kvaliteedimärk (vt lk 24–25) on sotsiaalteenustes kvaliteedijuhtimise põhimõtetel, mille hulgas on nii TQM, ISO kui EFQM. Teoreetilises osas toodi välja täpsemalt TQM 8 printsiipi (vt tabel 2, lk 10) ja TQM mudel (vt joonis 4, lk 13), mille aluseks on standardsüsteem ISO. EFQM täiuslikkusmudel (vt joonis 5, lk 15) on ülesehitatud TQM printsiipidele ja mis on hindamismudel enesehindamise läbiviimisel. Teoreetilise tagapõhja kujundamise eesmärk on pakkuda perekeskusele kindlaid kvaliteedipõhimõtteid ja soov tagada organisatsioonisiseselt ühist arusaama sotsiaalteenuste kvaliteedi suhtes. Järgides kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamises TQM printsiipe, aitab inimkeskne juhtimissüsteem organisatsiooni, kui tervikut hinnata ja leida probleemsetele kohtadele lahendused neile tähelepanu pöörates, hinnates ja parendades. Terviklik kvaliteedijuhtimise mudel aitab arusaada organisatsiooni põhiolemusest ja organisatsiooni osade, sisendite, väljundite ja protsesside siduvusest.

Tervikliku kvaliteedijuhtimise põhimõtte alusel vajavad perekeskuses kõik osad parendamist ja korralikku läbi töötamist ning eelkõige vajaks põhjalikku kvaliteedistandardite kokkupanemist, mida kogu personal saaks järgida.

Sotsiaalteenuste kvaliteedi ja kvaliteedipõhimõtete määratlemisel on oluline võtta perekeskusel aluseks Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Raamistiku, Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku ja Tervikliku kvaliteedi juhtimise põhimõtted, mis aitavad järgida välja töödatud kvaliteediringi (vt joonis 3, lk 11) põhjal kvaliteedijuhtimissüsteemi mudeli (vt joonis 6, lk 23). Võttes aluseks ja järgida eelnevat välja toodut, aitab see perekeskuse tagada kvaliteeti ja organisatsioonisiselt tugevdada tahet, motivatsiooni eetikat, missiooni, visiooni, pühendumist ja soovi olla veelgi parem. Kvaliteedijuhtimissüsteemi mudel toetab pidevat parendamist kvaliteedijuhtimissüsteemis.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi loomisel on vaja luua reeglid, mis on kogu meeskonnale arusaadavad ja tööülesanded jõukohased. Oluline on, et kogu organisatsiooni meeskond oleks kaasatud kvaliteedijuhtimise süsteemi arendamises ja kõige parem moodus selleks on protsessis osalemine. Parendamine toimub järk-järgult, mis annab võimaluse muutusi vastu võtta. Kvaliteedi liikumine masstootmisest kogu ühiskonda on liikunud samuti järk-järgult ja liigub aina edasi (vt joonis 1, lk 8). Perekeskuses saadakse aru kvaliteedi tähendusest ja väärtusest, mis vastab kliendi nõuete täitmisele. Perekeskuse sotsiaalteenused on üles seatud kliendi tõelistest vajadustest ja talle olulistest ootustest. Kliendi parema mõistmise jaoks on parim viis küsida kliendilt tagasisidet, mis annab tulemusena kliendi vajaduste täituvuse ja peegelpildi ootustest, millele veel vastata. Uuringu tulemustele tuginedes vajab perekeskus lisa personali organisatsiooni jätkusuutlikkuseks ja olemasoleva personali täielikku kaasamist juurutamisprotsessi.

Teoreetilisele osale ja uuringu tulemustele tuginedes arvab autor, et üheks tugevaks kvaliteedijuhtimissüsteemi loomiseks peaks olema korras dokumentatsioonisüsteem ja tagatud organisatsioonisiselised dokumendid, mis aitaksid luua ühtset arusaama tegevustest ja toetaksid töötajate igapäevatoiminguid, millest tegevusel juhinduda ja aitaksid pakkuda ühingu siseselt kui ka ühingust väljapoole teadlikku infot, et olla läbipaistvam ja arusaadavam. Eelkõige on oluline ühingu siseselt ühtse süsteemi loomine, et arusaada ka ise kuidas asjad toimivad ja mida järgima peaks. Paika pandud

reeglid ja standardid aitavad planeerida ettenähtuid ülesandeid ja tagada parema tööjaotuse. Autor tugineb oma arvamusel toreetilisele osale, rõhutades kvaliteeti ja kvaliteedi tagamisele. Kvaliteeti tuleb juhtida, see ei teki iseenesest. Kvaliteedijuhtimine peaks hõlmama protsessi kõiki osapooli ja seda tuleb rakendada läbi kogu organisatsiooni. (Oakland, 2006, lk 7). Tagades korrapärase dokumentatsiooni on võimalus täita ära mitut kvaliteedi põhimõtet, mis nõuavad kriteeriumitel ja indikaatoritel põhinevalt dokumenteeritud tegevust.

Kvaliteedi juhtimises on oluline inimeste juhtimine, sest personal on ettevõtte kvaliteetse mõtlemise kandjaks ja kvaliteedipoliitika on elluviijateks. Uuringu tulemustest selgus, et inimesed organisatsioonis on tugevad ja tekitavad ka tugeva koosluse, kes tegelevad ka kvaliteedi tugevdamiseks endi koolitamisega. Siit võib järeldada, et kvaliteedisüsteemi rakendamisele ja teoreetilisele osale on organisatsiooni valikud õiged ja kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamine peaks saama alguse personali koolitusest. Uuringu tulemuste põhjal saab öelda, et juhatuse liikmete arusaam sotsiaalteenusest ja sotsiaalteenuse kvaliteedist on liikmete vahel ühtne ja arusaadav. Juhatuse liikmed mõistavad sotsiaalteenuse olemust ja sotsiaalteenuse kvaliteeti eelkõige läbi enda loodud mittetulundusühingu. Tuginedes teooriale järeldab autor, et juhatuse liikmed on toonud välja kvaliteedi põhirõhu läbi oma organisatsiooni ehk kvaliteet peab vastama kliendi vajatustele ja olema vastavuses nõuetele ning oluline on, et oleks läbipaistvus ja vastavus nii olemasolevatele klientidele kui ka uutele.

Uuringu käigus selgus, et perekeskusel ei ole sihtgrupi valik täielikult paigas, kuna esineb ka vanemaid emasid kui 16–24 aastased teenuste kasutamisel. Tuginedes perekesuse juhatuse liikmete intervjuu uuringu tulemustele arvab autor ja teeb ettepanekuna vormistada ametlikult sihtgrupp kaheks nii nagu on ka hetkel osaliselt jagatud nooremad ja vanemad. Ettepanekuna võiks perekeskus pakkuda vanuseliselt vanematele sihtgrupile vanust piiramata ja pakkuda tuge ka neile, kes jäävad ka vanuselt üle kolmekümne või enam, et anda võimalus teadmiste arendamiseks ja muu toetuseks ka vanuselt vanematele peredele. Kuid, et töömahtu piirata, peaks olema klientide arv piiratud, et jõuaks abi kõigini täiesulatuses. Uuringu tulemustest selgus, et hetkeolukorras jääb puudu avalikkusele informatsioonist. Et jõuda abivajajani peaks

tooma perekeskuse rohkem esile ja lõpuni tegema kodulehe, mis hetkel ei ole kättesaadav.

Uuringuga selgitati välja noorte vanemate haridus ja tööle minemise plaanid, milles noored vanemad vajaksid alla 1,6 aastastele lastele lapsehoiuteenust, mis aitaks tööle minna ja haridust jätkata sealt kus pooleli on jäänud. Noored vanemad on olnud väga hakkajad ja saanud põhihariduse omandatud ning neli vanemat on omandanud keskerihariduse, kellest üks on omandamas kõrgharidust. Selgus, et noored vanemad on saanud erinevatelt asutustelt nõustamist ja toetust lastekasvatamise osas ning muud toetavat abi iseseisvaks eluks. Tuginedes uuringu tulemustele, autori arvates vajaksid noored vanemad individuaalset nõustamist ja üldist tagasiside küsimist perekeskuse töötajate poolt, mis aitaks noorte vanemate peamised probleemsed kohad välja selgitata.

Uuringu tulemustest järeldades vajaks perekeskus püsivat pinda, kus pakkuda klientidele teenuseid ning seegi tagaks suuremat info voolavust perekeskusest, mille läbi oleks võimalus ka väljast poolt inimestel külastada ja tutvuda perekeskuse enda keskkonnaga. Autor on teadlik, et perekeskus on plaani võtnud tegevuse laiendamise ja sellega kaasnevalt ka oma kindla pinna omamise, kus saab püsivalt teenuseid pakkuda. Seega võib öelda, et tuleb oodata perekeskuse võimalusi laieneda.

Uuringu tulemustes selgus, et juhatuse liikmed on teinud õigetele eesmärkidel algust kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisega, mis vastavad kvaliteedijuhtimissüsteemi põhimõtetele. Kuid ühtseks koostööks jääb puudu ajalisest faktorist, mis takistab ühtset süsteemi luua ja jagatud on vastutus ühele juhatuse liikmele ning teised on kaastatud planeerimise ossa. Selgus perekeskuse hetkeolukord vastutus valdkonnas ja korraldatud rolli jaotuses ei ole paigas ega ka võrdselt jaotatud, mille tulemusel ei suudeta täita võetud kohustusi. Seepärast ei ole suudetud aastaplaanist kinni pidada. Sotsiaalteenuste kvaliteedis on riskiteguriks sotsiaaltöötajate suur töökoormus ja läbipõlesmisoht (Vana, 2014, lk 27). Tuginedes uuringu tulemustele saab teha järelduse, et juhatuse liikmed on ülekoormatud ega leia vajalikke ressursse kvaliteedi põhimõtete, kirteeriumite ja indikaatorite täitmiseks. Ennetamaks läbipõlemist, peaks võtma perekeskus lisa personali, kes toetaks perekeskuse tegevuse eesmärke ja aitaks täita võetud vastutused ja kohustused perekeskuses.

Käesoleva lõputöö uuring näitas, et läbi kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamise on võimalik parandada perekeskuse poolt pakutavate sotsiaalteenuste kvaliteeti. Parandamiseks peaks perekeskus järgima EQUASS Assurance põhimõtteid kriteeriumeid ja indikaatoreid. Lisaks toetab käesolev lõputöö juurutamise parendamist perekeskuses ja teistes asutustes. Kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamine on hea tugi organisatsiooni strateegia ja oma protsessikeskuse tugevadamiseks. Juurutamiseks oleks soovitatav juba enne juurutamist tutvuda juurutamisprotsessis nõutavaga ja teha ka eelnevalt koostööd asutustega, kes on juba rakendanud kvaliteedijuhtimissüsteemi, et tagada valmisoleks muutusteks ja mahukaks protsessiks.

Uuringust selgus MTÜ NVPK-l on eeldused toimivaks süsteemiks, kuid puudub valmisolek juurutamisprotsessiks, mille andis vastuse perekeskuses läbiviidud eneseanalüüs ja juhatuse liikmete intervjuu tulemused. Perekeskuse töötajate tahe, õppimisvõime ja piisav ettevalmistus tagaks protsessi edukuse, kuid puudu jääb hetkeolukorras ettevalmistus ja haldussuutlikkus. Perekeskust mõjutab ka hetkel kindlate ressursside puudumine, mida ei ole hetkel tegevuse jätkamiseks tagatud. Uuring tõi välja, et juhatuse liikmete arvates on kvaliteedijuhtimissüsteemi kvaliteedi põhimõtted, kriteeriumid ja indikaatorid mahukad, mida hoomata on peale rakendamist keeruline. Lõputöö autor teeks siit tulenevalt ettepanekud võtta perekeskuse igapäevatoimingute toetamiseks kasutusse autori poolt koostatud dokumendid, milleks on asjaajamiskord, lapsehoiuteenuse leping perekeskuse ja kliendi vahel (vt lisa 9) töölepingud (vt lisa 10) ja ametijuhendid projektijuhile, tugiisikule (vt lisa 11) ja lapsehoidjale. Valitud dokumentide vajalikkus selgitati välja juhatuse liikmetega arutledes, mis aitavad toetada töötajate igapäevatoiminguid. Soovitaks teha perekeskusel koostööd teiste asutustega, kes on juurutamisprotsessi läbi teinud ja omab kvaliteedimärki. Asutused annaks tuge juurutamisprotsessi osade paremaks läbiviimiseks, kuidas teha ja millal võiks teha.

Teooriast lähtuvalt ja tulemustest sõltuvalt teeb autor ettepaneku, et organisatsioon peaks välja töötama töötajate tunnustamise süsteemi. (Oakland, 2011, lk 24) Välja peaks töötama ka töötajate rahulolu uuringu ning seda regulaarselt läbi viima kaks korda aastas, et organisatsioonil oleks võimalik hinnata hetke olukorda, arengut ja pakutavate sotsiaalteenuste kvaliteeti. Ka kord aastas võiks läbi viia perekeskuses

enesehindamise EFQM- täiuslikkuse (vt joonist 5, lk 15) mudeli kriteeriumide alusel nii võimaldajate kui ka tulemuste lõikes, analüüsides organisatsiooni poolt saavutatud tulemusi ja tegevusi nende tulemuste saavutamiseks ning tuleks tegevusi kavandada, täita, kontrollida ja korrigeerida (vt joonis 3, lk 11). Tuleks järgida mõtet, kvaliteet hõlmab kõiki ja kõiki tegevusi läbi organisatsiooni ning kvaliteet on vastavus kliendi nõuetele, kvaliteeti saab ja tuleb juhtida. Terviklik kvaliteedi juhtimine on inimkeskne juhtimissüsteem ja perekeskuse eneseanalüüsist selgus, et perekeskus vastab kliendikesksele, kellel on eesmärk kliendi rahulolu suurendada.

Käesolevas osas tõi autor välja olulisemad järeldused, millega peaks organisatsioon enda arendamisel arvestama. Tulemustest tehti järeldusi ja esitati organisatsioonile kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsessi parendamiseks soovitusi ja ettepanekuid. Uuringu tulemusena võib kokkuvõtvalt järeldada, et MTÜ NVPK on toimiv ja arenev organisatsioon. Organisatsioon on olnud vähest aega tegutsev ja puudub võrreldav arengutee ning puudub varasem kogemus kvaliteedijuhtimissüsteemi protsessiga. Kokkuvõtvalt leiti esimesele uurimisküsimusele vastused teoreetiliste käsitluste ja organisatsiooni eneseanalüüsi, organisatsioonisiseste dokumentide analüüsi ja uuringu tulemustele tuginedes. Lähtuvalt organisatsiooni hetkeseisust, teooriast ja uuringu tulemustest arvab autor, et organisatsioon ei ole hetkeolukorras valmis EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsessiks ja vajaks rohkem aega, et tagada organisatsiooni jätkusuutlikkus ja tugevdada vajaminevaid ressursse organisatsioonis, organisatsioonisisest meeskonda ja süsteemi. Hetkel jääb puudu suutlikkusest täita EQUASS kvaliteedi põhimõtetele, kriteeriumitele ja indikaatoritele vastav tegevuskava parandamiseks eneseanalüüsi tulemuste poolt välja selgitatud kitsaskohad. Teisele uurimisküsimusele saadi vastused lõputöö teoreetilistele käsitlustele ja uuringu tulemustele tuginedes, mille alusel toodi välja käesolevas peatükis kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamise parendamiseks ettepanekud ja soovitusel.

KOKKUVÕTE

Käesolev lõputöö on kirjutatud teemal „EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsess MTÜ Noore Vanema Perekeskuse näitel“. Lõputöö temaatika keskendub kvaliteedijuhtimise ja sotsiaalteenuste kvaliteedi teoreetilistele käsitletele ja parendusvõimalustele. Teema on oluline, kuna sotsiaalsektori asutustelt oodatakse kõrget kompetentsi ja kvaliteeti, kuid praktikas on probleemiks osutunud teenuste ebaühtlane kvaliteet, juhtide ja töötajate vähene teadlikkus kvaliteedipõhimõtetest ja kvaliteedi juhtimisest. Viimase kümne aasta jooksul on üha enam väljaarendatud ja täiustatud sotsiaalvaldkonnas kvaliteedijuhtimissüsteemi, mille eesmärgina täiustatakse sotsiaalsektori tegevust. Sotsiaalsektori tugevust aitab täiustada Euroopa tuntuim sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteem, milleks on Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteem (*The European Quality in Social Service*, EQUASS). Kvaliteedi hindamise metoodika on kasutusel ka Eestis, mis aitab teenuste ebaühtlast kvaliteeti, juhtide ja töötajate vähest teadlikkust kvaliteedipõhimõtetest ja kvaliteedi juhtimisest parendada. Suur osa sotsiaalteenuste pakkujatest on tänases Eestis mittetulundusühingud, kes tegutsevad toetuste baasil ning projektipõhiselt ja seepärast keskendub käesolev lõputöö kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisele parandamiseks mittetulundusühingute poolt pakutavate sotsiaalteenuste kvaliteeti.

Lõputöö eesmärgiks on tuginedes teoreetilistele käsitletele ja uuringu tulemustele, esitada ettepanekud EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamiseks MTÜ Noore Vanema Perekeskuse näitel. Eesmärgi saavutamiseks püstitati järgmised uurimisküsimused:

- Milline on MTÜ Noore Vanema Perekeskuse valmisolek EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsessiks?
- Mida tuleks MTÜ Noore Vanema Perekeskuses teha EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamiseks sotsiaalteenuste kvaliteedi parendamiseks?

Lõputöö eesmärgi täitmiseks ja uurimisküsimustele vastuste leidmiseks seatud uurimisülesanded täideti. Esimesele uurimisküsimusele leiti vastused teoreetiliste käsitluste, organisatsiooni eneseanalüüsi ja organisatsioonisiseste dokumentide analüüsi, uuringu tulemuste toel. Teisele uurimisküsimusele saadi vastused lõputöö teoreetilistele käsitlustele ja uuringu tulemustele tuginedes, mille alusel toodi välja kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamise parendamiseks ettepanekud ja soovitusel. Lõputöö eesmärgi täitmiseks viidi läbi uuring, milleks kasutati kombineeritud uurimismeetodit. Perekeskuse juhatuse liikmetega viidi läbi poolstruktureeritud intervjuu ja perekeskuse klientidega ankeetküsitlus ning lisaks poolstruktureeritud intervjuu.

Lõputöö koosneb kahest peatükist, millest esimeses peatükis keskenduti kvaliteedi ja kvaliteedijuhtimise teoreetilistele käsitlustele, arengule ja suundumustele. Anti ülevaade kvaliteedijuhtimise süsteemidest maailmas ja Eestis ning kirjeldati sotsiaalteenuste kvaliteedi hindamise süsteeme, sh EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamisele Euroopas ja Eestis. Teises peatükis keskenduti uuringule, sh MTÜ Noore Vanema Perekeskuse hetkeolukorrale, dokumentatsioonile, töötajate arusaamale sotsiaalteenustest ja vaadetele kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisest. Uuriti klientide rahulolu organisatsiooni pakutavate teenuste vajadusest ja kvaliteedist. Tehti ülevaade perekeskuse tegevusest, kirjeldati uuringu läbiviimist ja tulemusi ning tehti kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsessi tõhustamiseks ettepanekuid tuginedes teoreetilisele osale ja uuringu tulemustele.

Lõputöö uuringu tulemused andsid vastuse esimesele uurimisküsimusele ja selgus, et perekeskus ei vasta hetkel EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi põhimõtetele, kriteeriumitele ja indikaatoritele, mis põhinevad Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistikul ja Euroopa vabatahtlikul kvaliteediraamistikul. Selgus, et perekeskuse dokumentatsioonisüsteem on nõrk ja puuduvad organisatsioonisisest dokumendid, mis aitaksid luua ühtset arusaama tegevustest ja toetaksid töötajate igapäevatoiminguid. Uuringu tulemustest selgus, et organisatsiooni ühtekuuluvus on olemas ja meeskond juhatuse liikmetest koosnev on tugev, kuid vajab lisa personali perekeskuse eesmärkide täitmiseks ja juurutamisprotsessi läbiviimise toetamiseks. Selgus, et organisatsioon on veel noor ja vajab jätkusuutlikku eestvedamist, mis toetaks kvaliteedijuhtimissüsteemi

loomist. Uuringu tulemustest tehti järeldus, et organisatsioon ei ole selleks veel valmis, kui juhatuse liikmed ei leia toetavaid ressursse kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamiseks, täitmaks kvaliteedi põhimõtteid, kriteeriumeid ja indikaatoreid.

Lähtuvalt lõputöö teooriast ja tulemuste analüüsis tehti organisatsiooni juhatusele ettepanek järgida EQUASS Assurance põhimõtteid, kriteeriumeid ja indikaatoreid ja selle toetamiseks leida lisa personali, kes aitaks organisatsiooni eesmärkide täitmist. Soovituseks soovitati perekeskusel teha koostööd teiste asutustega, kes on varasemalt läbi teinud juurutamisprotsessi ja omab kvaliteedimärki. Uuringu käigus valmistati ette puuduolevad dokumendid igapäevaste toimingute jaoks ja tehti ettepanek dokumendid kasutusle võtta ja luua ühtne süsteem dokumentatsioonis. Üheks ettepanekuks tehti välja töötada töötajate rahulolu uuringu metoodika ja vastav küsimustik, et uuringut saaks regulaarselt läbi viia ja jälgida muutusi, arenguid ja selgitada välja töötajate arusaama sotsiaalteenuste kvaliteedist. Klientide uuringu tulemustena tehti ettepanek jätkata klientide rahulolu perekeskuse pakutavate sotsiaalteenuste kvaliteediga seonduvate uuringute läbiviimist, mis annab võimaluse saada tagasisidet klientide arvamustest, ootustest, vajadustest ja kogu rahulolu arengust.

Lõputöö uuringu piiranguga ja puudusena võib esile tuua, et uuringu valim oli liiga väikene, kuid organisatsiooniga seonduvalt ei andnud valimit laiendada. Organisatsioon ei ole varem kokku puutunud kvaliteedijuhtimissüsteemi protsessiga ja on vähest aega tegutsenud, et tagada tugevamat põhja selle juurutamiseks, mistõttu puudus võrdlus varasema arenguga ja teiste organisatsioonidega. Eeltoodust tulenevalt ei saa lõputöö tulemuste põhjal teha laiemaid üldistusi. Vaatamata neile piirangutele lõputöö eesmärk täideti ja leiti vastused uurimisküsimustele.

Käesolev lõputöö antakse üle organisatsiooni juhatusele, et nad saaksid tutvuda tehtud järelduste ja ettepanekutega ning vajadusel neid kasutusele võtta. Käesolev lõputöö annab loodetavasti mõtteid ja ideid asutustele, kes on huvitatud kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisest ja arendamisest organisatsioonis. Lõputöö aitab mõista kvaliteeti ja kvaliteedi olemust sotsiaalteenustes. Vajalik on uuringuid jätkata ja sh uurida kvaliteedijuhtimise süsteemi rakendamise mõju- ja kasutegureid sotsiaaltöö valdkonna organisatsioonides.

KASUTATUD ALLIKAD

- About EPR. (2016). European Platform for Rehabilitation. Retrived from:
<http://www.epr.eu/>
- About EQUASS. (2016). European Quality in Social Services. Retrived from:
<http://equass.be/equass/index.php/about-equass>
- About us. (2016). EFQM. Retrived from: <http://www.efqm.org/about-us>
- Alas, R. (2005). Personalijuhtimine.Käsiraamat. Tallinn: Külim.
- Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus. (2016). Loetud aadressil:
<http://www.astangu.ee/meie/>
- Charantimath, P. M. (2011). Total Quality Management.Dorling Kindersley (India) Pvt. Ltd. Retrived from:
https://books.google.ee/books?id=h7US1hlgV_IC&printsec=frontcover&dq=total+quality+management+pdf&hl=et&sa=X&ved=0ahUKEwiWicP68ovLAhVrM5oKHUXfCkAQ6AEIjAA#v=onepage&q&f=false
- Coady, N. & Lehmann, P. (2008). Theoretical Perspectives for Direct Social Work Practice: A Generalist-Eclectic Approach. New York: Springer Publishing Company, LLC. Retrived from:
https://books.google.ee/books?id=kM1_IyilgIgC&pg=PA90&lpg=PA90&dq=swithun+bowers+1949&source=bl&ots=lrfMf6qeDp&sig=UDVEgOo-Za6o5911q-UwDiLQTPU&hl=et&sa=X&ved=0ahUKEwiRncfFwJDLAhWEYpoKHR-ABSQQ6AEISDAH#v=onepage&q=swithun%20bowers%201949&f=false
- Denzin, K. & Lincoln, S. (2005). The SAGE Handbook of Qualitative Research. London: SAGE Publications, Inc.
- EFQM täiuslikkusmudel. (2016). Eesti Kvaliteediühing. Loetud aadressilt:
<http://eqq.ee/sisu/efqm-taiuslikkusmudel>
- Englas, K. (08. juuni 2016). MTÜ Noore Vanema Perekeskuse tegevusplaan. Eneseanalüüs.
- EQUASS Eesti Uudised. (27.01.2015). EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi mõju uuring. Loetud aadressil: <http://www.equass.ee/uudised-2/equass-assurance/>

- EQUASS Eesti. (2016). Euroopa Sotsiaalteenuste Kvaliteet (EQUASS). Loetud aadressil: <http://www.equass.ee/avalehekulg/>
- EQUASS kriteeriumid. (2012, parandatud juuli 2014). Euroopa Sotsiaalteenuste Kvaliteet (EQUASS). Loetud aadressil: http://www.equass.ee/public/EQUASS_kriteeriumid_2012.pdf
- EQUASSI klientide õigused ja kohustused. (august 2015) Euroopa Sotsiaalteenuste Kvaliteet (EQUASS). Loetud aadressilt: http://www.equass.ee/public/EQUASSi_klientide_oigused_ja_kohustused.pdf
- Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik. (16. november 2010). Euroopa Liidu Nõukogu sotsiaalkaitsekomitee dokument, SPC/2010/10/8final. Loetud aadressil: http://www.equass.ee/public/Sotsiaalteenuste_vabatahtlik_kvaliteediraamistik.pdf
- European Quality in Social Services. (2016). Retrived from: <http://equass.be/>
- Quality. (2015). Guus van Beek. European Organization for Quality. Retrived from: <http://www.quality2015.eu/vanbeek.php>
- Heaolu arengukava 2016-2023. (30. juuni 2016). Sotsiaalministeerium. Loetud aadressil: <https://www.sm.ee/et/heaolu-arengukava-2016-2023>
- Hindreus, T. (2000). Kvaliteet ja tootearendus. Rahvusvaheline kvaliteedikonverents „Rajades 27. sajandit“. Tallinn
- History of Quality. Business Performance Improvement Resource - [<http://www.bpir.com/total-quality-management-history-of-tqm-and-business-excellence-bpir.com.html>] 10.01.2016
- Kotler, P. (2002). Kotleri turundus. Kuidas luua, võita ja valitseda turgusid. Kirjastus Pegasus. 236 lk.
- Kreegimäe, K. (14. juuni 2010). Kvaliteedi olemus ja juhtimine ning ülevaade karjääriteenuste kvaliteedikäsiraamatutest. Loetud aadressil: http://www.innove.ee/UserFiles/Karj%C3%A4%C3%A4riteenused/Karj%C3%A4%C3%A4riteenused/Koolitus/2011.%20a%20koolitused/Karj%C3%A4%C3%A4rispetsialistide%20suvekool/Kvaliteedi_olemus_ja%20_juhtimine_katrin_kreegim%C3%A4e.pdf

- Kreegimäe, K. (15. september 2006). Kvaliteet ja kvaliteedi hindamise võimalused. Loetud aadressilt: <http://www.tartu.ee/data/Katrin%20Kreegimae.ppt>
- Kreem, R. (1995). Sotsiaaltöö teooria ja praktika. Tartu: Eesti Sotsiaaltöötajate Koondis Lääneriikides.
- Kvaliteedijuhtimissüsteemide valik ja kasutamine. (30. mai 2007) Eesti Standardikeskus. Loetud aadressil: <https://www.evs.ee/Portals/0/pdf/infomaterjal/Kvaliteedijuhtimiss%C3%BCstee mid.pdf>
- Laherand, M. (2008). Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn: OÜ Infotrükk
- Levald, H. (2014). Kvaliteetjuhtimine igapähele. Tallinn: TEA Kirjastus
- Mazzei, M. Kvaliteedijuhtimissüsteemid väikestele ja keskmistele ettevõtetele. Loetud aadressilt: <http://www.ueapme.com/business-support%20II/Training%20Tools/CNA/Quality%20Management/EE-Quality%20management%20.pdf>
- Medar, M. (2004). Ida-Virumaa ja Pärnumaa elanike toimetulek: sotsiaalteenuste vajadus, kasutamine ja korraldus. Tallinna Pedagoogikaülikool, Sotsiaalteaduste dissertatsioonid nr 11. TPÜ Kirjastus.
- MTÜ Noore Vanema Perekeskus. (14. november 2014). MTÜ Noore Vanema Perekeskuse põhikiri.
- Männik-Sepp, M. (2014). EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi mõju uuring. Euroopa Sotsiaalteenuste Kvaliteet (EQUASS). Loetud aadressilt: http://www.equass.ee/public/Hindamise_lopparuanne_taiendatud.pdf
- Oakland, S. J. (2006). Terviklik kvaliteedijuhtimine. Tallinn: Kirjastus Külim
- Our history. (2016). EFQM. Retrived from: <http://www.efqm.org/about-us>
- Paavel, V. (2004). Sotsiaaltöö ümber mõtestamine. Tallinn: Avahoolduse Arenduskeskus, Greif trükikoda.
- Perenes, A. (1998). Teenuste marketing. Tallinn: Külim. 168 lk.
- Rakendamine. (2016). EQUASS Eesti. Loetud aadressil: <http://www.equass.ee/equass-eesti/taotlemine/>
- Roll, G. (2010). Civil Society Cooperation in the Face of Territorial Adversity: The Estonian-Russian Case. –Journal of European Intergration.

- Rumane, R. A. (2011). Quality Management in Construction Projects. Taylor and Francis Group. LLC. Retrived from: https://books.google.ee/books?id=YH-_bjA5XgUC&printsec=frontcover&dq=Quality+Management&hl=et&sa=X&ved=0ahUKEwj0ZeJtovLAhWoCpoKHTHvBRUQ6AEIzAA#v=onepage&q=Quality%20Management&f=false
- Senge, P. M. (15. October 1990). The Leader`s New Work: Building Learning Organizations. MIT Sloan Management Review. Retrived from: <http://sloanreview.mit.edu/article/the-leaders-new-work-building-learning-organizations/>
- Senge, P. M., Kleiner, A., Roberts, C. Ross, R. B., & Smith, B. J. (1994). The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization. New York: Bantam Doubleday dell Publishing Group Inc. Retrived from: <http://www.amazon.com/>
- Sotsiaalhoolekande seadus. (1995). Riigi Teataja. Loetud aadressilt: <https://www.riigiteataja.ee/akt/12851852>
- Stuart, M. (2004). Total Quality Management: Savour your Business Improvement Opportunities. MAS Management Consultancu Services. Retrived from: <http://www.masconsult.com.au/resources/TQM%20paper.pdf>
- Talve, K. 2015. Taotluskutse Kvaliteedijuhtimissüsteemi EQUASS Assurance rakendavate asutuste valimiseks. Loetud aadressil: http://www.equass.ee/public/Taotluskutse_2015_II.pdf
- Towards a European Vision of Quality: The way forward. (2000). The European Organization for Quaity.
- Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused 2015-2020. (27. märts 2015) European Euroopa Liidu struktuuritoetus. Loetud aadressil: http://www.struktuurifondid.ee/public/TAT_hoolekandeteenused_1.pdf
- Van Beek, G. (2014). Sotsiaalteenuste kvaliteedist Euroopa kontekstis. Sotsiaaltöö nr 4.
- Vana, T. (2013). Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks. Analüüsi lõpparuanne. Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus. Loetud aadressil:

http://www.equass.ee/public/Projekti_1_5_0303_12_0534_Sotsiaalteenuste_kvaliteedi_analyys_ja_ettepanekud_lyhiversioon.pdf

Vana, T. (2014). Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks. Sotsiaaltöö nr 4.

Veetma, A., & Pärna, K. (2009). Kvaliteedistatistika ja statistika kvaliteet.

Statistikaseltsi teabevihik. Tallinn: Ofset OÜ

Zeithmahl, V., Parasuraman, A., & Berry, L. 1990. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press.

Lisa 1. MTÜ Noore Vanema Perekeskuse eesmärgid

MTÜ NVPK põhikirjalised eesmärgid on (MTÜ Noore Vanema Perekeskuse põhikiri):

1. Noorte perede (k.a lapseootel noor) iseseisva toimetuleku toetamine.
2. Noortele peredele turvalise keskkonna tagamine.
3. Soolise võrdõiguslikkuse ja võrdse kohtlemise tagamine, vähendades administratiivseid takistusi.
4. Tugivõrgustiku loomine noorele perele ja võrgustikus püsimise toetamine.

Eesmärkide saavutamiseks võib ühing teha järgmisi tegevusi (MTÜ Noore Vanema Perekeskuse põhikiri):

1. Noorte vanemate iseseisva toimetuleku toetamine (individuaalne ja grupinõustamine; hooldus- ja sotsiaalteenused, päevakeskuse teenused, noore pere laagrite korraldamine, kultuuride vahetuse projektide korraldamine).
 2. Lastehoiuteenuse osutamine.
 3. Tööturuteenuse osutamine ja tööhõive edendamine.
 4. Uuringute ja analüüside teostamine.
 5. Sihtgrupi esindamine ja võrgustikutöö korraldamine.
 6. Koolituste, seminaride, konverentside ja heategevusürituste korraldamine.
 7. Trükiste kirjastamine ja müük informeerimiseks ja tegevuste finantseerimiseks.
 8. Kaubandustegevus, ruumide rent ja muu majandustegevus Ühingu tegevuste finantseerimiseks.
 9. Helikandjate, videote, filmide jt multimeedia materjalide produtseerimine ning nende levitamine.
 10. Täiendavate struktuuriüksuste loomine põhikirjaliste eesmärkide elluviimiseks.
 11. Koostöölepingute sõlmimine ja vastastikku edendatavate suhete arendamine organisatsioonidega, kellega jagatakse samu eesmärke ja väärtusi.
 12. Ühing võib omandada varalisi ja mittevaralisi õigusi ja ka kohustusi, omandada, võõrandada ja rentida tegevuseks vajalikku kinnis- ja vallasvara, võtta vastu rahalisi ja varalisi annetusi.
-

Allikas: MTÜ Noore Vanema Perekeskus, 2014 alusel

Lisa 2. Intervjuu küsimustik MTÜ Noore Vanema Perekeskuse juhatuse liikmetele

I MTÜ Noore Vanema Perekeskus ja sotsiaalteenused

1. Kirjeldage palun MTÜ Noore Vanema Perekeskust ja tegevust? Milline on perekeskuse eesmärk, missioon ja visioon?
2. Kui pikalt olete tegutsenud sotsiaalvaldkonnas?
3. Kirjeldage, mida hõlmab mõiste sotsiaalteenus?
4. Milliseid sotsiaalteenuseid ja kui suures mahus pakub MTÜ Noore Vanema Perekeskus? Millist abi kõige rohkem vajatakse perekeskusest?
5. Kirjeldage palun sihtgruppi, kellel on võimalus Teie juurest saada abi?
6. Kuidas noori vanemaid on piisavalt informeeritud pakutavatest sotsiaalteenustest? Kuidas jõuab info noorte vanemateni ja kuidas abivajaja jõuab Perekeskuseni?
7. Mida tähendab Teie jaoks sotsiaalteenuse kvaliteet?
8. Kuidas saate kliendilt tagasisidet teenuste kvaliteedi kohta?

II MTÜ Noore Vanema Perekeskuse mõju piirkonna lõikes

9. Millises piirkonnas pakub MTÜ Noore Vanema Perekeskus oma teenuseid?
10. Kuidas hindate MTÜ Noore Vanema Perekeskuse mõju Pärnumaal?
11. Kuidas on mõjutanud Caritas Eesti tegevuse lõpetamine Pärnumaal noorte vanemate toimetulekut?

III EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsess MTÜ Noore Vanema Perekeskuses

12. Miks alustati MTÜ Noore Vanema Perekeskuses kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamist? Miks kvaliteeti tagada?
13. Milliseid tulemusi ootate kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamisega?
14. Kuidas hindate kvaliteedijuhtimissüsteemi nõudeid ja kriteeriume?
15. Kuidas Teid on kaasatud kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsessi? Kuidas kvaliteedisüsteemis tehtud uunedustest/muudatustest informeeritakse Teid?
16. Millised on probleemsed kohad, mis võivad takistada EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamist? Kui esineb probleeme kohti, palun tooge need välja ja kuidas neid plaanite parandada.
17. Millised on olnud muutused MTÜ Noore Vanema Perekeskuses seoses EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisega? Millised on Teie arvates EQUASSi kasutegurid?
18. Millele tuginete MTÜ Noore Vanema Perekeskuse süsteemi parendamisel ja kvaliteedi loomisel?

IV Lisaks

19. Mida sooviksite lisada, millele pole tähelepanu pööratud?

Lisa 3. MTÜ Noore Vanema Perekeskuse juhatuse liikmete üldandmed.

<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>J3</i>
Vanus, perekonnaseis, lapsed (mitu, vanus):		
<i>30 .a. Lahutatud. Kaks last: 11 .a. ja 13 .a.</i>	<i>31 .a. Vabaabielus. Kolm last: 6.a., 12 .a. ja 13 .a.</i>	<i>30 .a. Hõivatud.</i>
Haridus (eriala korral nimetage neid):		
<i>Kõrgharidus: Sotsiaaltöö korraldus</i>	<i>Aiandus põhihariduse baasil. Majandusarvestus ja maksundus/keskehariduse baasil kutseõpe. Tugiisiku baaskoolitus. Omandamisel Majandusarvestuse rakenduslik kõrgharidus.</i>	<i>Rakenduskõrgharidus Ettevõtlus ja projektijuhtimise eriala</i>
Kui pikalt olete tegutsenud isiklikult sotsiaalvaldkonnas (tegevus, rollid, vastutus):		
<i>Sotsiaalvaldkonnas olen tegutsenud alates 2008 aastast, kui sai Pärnus alustatud Noore Ema Kooli projektiga. Esialgu vabatahtlik, siis töölepinguga nõustaja, siis juhatuse liige, siis projektijuht ja 2014 lõpust uue MTÜ asutaja liige.</i>	<i>Sotsiaalvaldkonnas olen tegev alates 2013 aastast rolliks tugiisik, vastutus tugiisiku eetika, perekonna koostöö sujumine, võrgustiku koostöö. Kliendi jõustamine ja nõustamine. Noore Vanema Kooli läbiviimine, jooksvate ülesannete lahendamine.</i>	<i>Kokkupuude sotsiaalvaldkonnaga on aastast 2013, olen valdkonnas tegutsenud põhitöö kõrvalt. Olen kaasa aidanud sotsiaalse ettevõtte käivitamisele ja alates 2014 Noore Vanema Perekeskuse juhatuse liige.</i>
Kuidas ühinesite MTÜ Noore Vanema Perekeskusega? Kirjeldage, kuidas saite MTÜ Noore Vanema Perekeskuse liikmeks ja miliste ootustega:		
<i>Alates 2008 aastast olen töötanud noorte vanematega Pärnumaal. Algselt Pärnu Õppenõustamiskeskuse all, siis liitusin MTÜ Caritas Eesti projektidega. Vahepeal sai loodud OÜ Kiviselja, et tagada omatulu noorte vanemate tööks, seejärel tagasi Caritase alla, kui tekkisid projekti rahad. Caritase tegevuse lõppedes oli vaja luua MTÜ, mille alt tööd jätkata ning sel põhjusel sai kokku kutsutud inimesed, kes oleks võimelised ideed edasi kandma.</i>	<i>Sain liikmeks juhatuse liikme kutsumisel. Ootuses luua aktiivne MTÜ kogenenud partneritega, kellelt oleks õppida ja kellega koos lahendada noorte vanemate sotsiaalseid probleeme. MTÜ juhtimises ja organiseerimisel, otsustamisel ootas suuremat rõhku teistelt.</i>	<i>Ühinesin juhatuse liikme kutsel ideega ja liikmeks sain läbi organisatsiooni asutamise.</i>
Millega tegelete veel MTÜ Noore Vanema Perekeskuse kõrvalt:		
<i>Põhitöö: Terapeut Muu tegevus: Juhatuse liige MTÜ-des. Osanik majtusettevõtte. FIE metsanduse alal.</i>	<i>Üliõpilane, täiendõpe kogemusnõustaja eriala kestab mai lõpuni, täiendõpe MTÜ juhatuse liikme koolitus.</i>	<i>Põhitöö: ettevõtluskonsultant, põhitöö kõrvalt JCI Pärnu juhatuse liige, MTÜ 2 Silla Klubi liige</i>

Allikas: e-kiri, 14.06.2016

Lisa 4. Ankeetküsitlus MTÜ Noore Vanema Perekeskuse klientidele

Head vastajad!

Olen Tartu Ülikooli Pärnu kolledži viimase kursuse Ettevõtlus- ja projektijuhtimise eriala õppes, kes viib läbi uuringut lõputöö raames teemal EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsess MTÜ Noore Vanema Perekeskuse näitel. Uuringu eesmärk on esitada ettepanekud MTÜ Noore Vanema Perekeskuse kvaliteedijuhtimissüsteemi parendamiseks. Ankeetküsitluse eesmärkiks on välja selgitada MTÜ Noore Vanema Perekeskuse pakutavate sotsiaalteenuste kasutamine, vajalikkus ja rahulolu kvaliteediga.

Olen väga tänulik, kui leiate kuni 15 minutit aega, et küsitluses osaleda.

I Üldandmed

1. Sugu (sobiva vastuse ette rist):

<input type="checkbox"/>	N	<input type="checkbox"/>	M
--------------------------	---	--------------------------	---

2. Vanus:

3. Perekonnaseis (tehke sobiva vastuse ette rist):

<input type="checkbox"/>	Vallaline	<input type="checkbox"/>	Vabaabielus	<input type="checkbox"/>	Abielus	<input type="checkbox"/>	Lesk	<input type="checkbox"/>	Muu
--------------------------	-----------	--------------------------	-------------	--------------------------	---------	--------------------------	------	--------------------------	-----

4. Haridus:

<input type="checkbox"/>	Põhiharidus	<input type="checkbox"/>	Keskharidus	<input type="checkbox"/>	Keskeriharidus	<input type="checkbox"/>	Kõrgharidus	<input type="checkbox"/>	Muu
Juhul kui valisite vastuse muu, palun täpsustage:									

5. Millega hetkel tegelete (vastuse ette rist):

<input type="checkbox"/>	Töö	<input type="checkbox"/>	Kool	<input type="checkbox"/>	Muu
Tooge palun välja töö või õppe puhul koormus(töö- või õppekoormus, muu):					
Juhul, kui Te ei tööta/õpi, millal suundute tööle, kooli või muu?:					

II Toimetulek ja rahulolu

6. Kuidas hindate oma majanduslikku toimetulekut:

<input type="checkbox"/>	Väga hea	<input type="checkbox"/>	Hea	<input type="checkbox"/>	Rahuldav	<input type="checkbox"/>	Halb	<input type="checkbox"/>	Väga halb
--------------------------	----------	--------------------------	-----	--------------------------	----------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

Lisa 4 järg

7. Kuidas hindate oma igapäevast toimetulekut:

<input type="checkbox"/>	Väga hea	<input type="checkbox"/>	Hea	<input type="checkbox"/>	Rahuldav	<input type="checkbox"/>	Halb	<input type="checkbox"/>	Väga halb
--------------------------	----------	--------------------------	-----	--------------------------	----------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

8. Missugused on Teie perekonnas toimetulekut tagavad tegurid:

<input type="checkbox"/>	Hea töökoht	<input type="checkbox"/>	Tervis	<input type="checkbox"/>	Head suhted peres
<input type="checkbox"/>	Haridus	<input type="checkbox"/>	Eluase	<input type="checkbox"/>	Head suhted sugulastega
<input type="checkbox"/>	Piisav sissetulek	<input type="checkbox"/>	Pakutavad sotsiaalteenused	<input type="checkbox"/>	Head suhted naabruses
<input type="checkbox"/>	Muu	Täpsustus:			

9. Missugused on Teie perekonna toimetulematuse põhjused:

<input type="checkbox"/>	Töökoha puudumine	<input type="checkbox"/>	Ebapiisav sissetulek	<input type="checkbox"/>	Suhteprobleemid lähikondlastega
<input type="checkbox"/>	Passiivne eluhoiak	<input type="checkbox"/>	Hobide puudumine	<input type="checkbox"/>	Halvad keskkonna tingimused
<input type="checkbox"/>	Muu	Täpsustus:			

10. Kas vajate kõrvalist abi teatud igapäevatoimingute tegemisel:

<input type="checkbox"/>	EI	<input type="checkbox"/>	JAH
--------------------------	----	--------------------------	-----

JAH vastuse korral vastake millist kõrvalistabi vajakste, kui suures mahus:

III Perekeskusega rahulolu

11. MTÜ Noore Vanema Perekeskuse pakutav keskkond on turvaline ja meeldiv:

<input type="checkbox"/>	Väga hea	<input type="checkbox"/>	Hea	<input type="checkbox"/>	Rahuldav	<input type="checkbox"/>	Halb	<input type="checkbox"/>	Väga halb
--------------------------	----------	--------------------------	-----	--------------------------	----------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

12. MTÜ Noore Vanema Perekeskuse töötajate suhtlemine ja oskused on professionaalsed:

<input type="checkbox"/>	Väga hea	<input type="checkbox"/>	Hea	<input type="checkbox"/>	Rahuldav	<input type="checkbox"/>	Halb	<input type="checkbox"/>	Väga halb
--------------------------	----------	--------------------------	-----	--------------------------	----------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

13. MTÜ Noore Vanema Pereksuses (Noore Vanema Koolist) saadavad teadmised osutuvad vajalikuks ja on heal tasemel:

<input type="checkbox"/>	Väga hea	<input type="checkbox"/>	Hea	<input type="checkbox"/>	Rahuldav	<input type="checkbox"/>	Halb	<input type="checkbox"/>	Väga halb
--------------------------	----------	--------------------------	-----	--------------------------	----------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

14. MTÜ Noore Vanema Perekeskuste teenustest piisab vajaduste täitmiseks:

<input type="checkbox"/>	Väga hea	<input type="checkbox"/>	Hea	<input type="checkbox"/>	Rahuldav	<input type="checkbox"/>	Halb	<input type="checkbox"/>	Väga halb
Kirjeldage, mis Teid kõige rohkem aidanud on:									

15. Minu laps tunneb end MTÜ Noore Vanema Perekeskuses turvalisena ja hästi:

<input type="checkbox"/>	Väga hea	<input type="checkbox"/>	Hea	<input type="checkbox"/>	Rahuldav	<input type="checkbox"/>	Halb	<input type="checkbox"/>	Väga halb
--------------------------	----------	--------------------------	-----	--------------------------	----------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

16. MTÜ Noore Vanema Perekeskus aitab lapse arengule piisavalt kaasa:

<input type="checkbox"/>	Väga hea	<input type="checkbox"/>	Hea	<input type="checkbox"/>	Rahuldav	<input type="checkbox"/>	Halb	<input type="checkbox"/>	Väga halb
--------------------------	----------	--------------------------	-----	--------------------------	----------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

Lisa 4 järg

17. Saan piisavalt tagasisidet Perekeskuse töötajatelt:

	Väga hea		Hea		Rahuldav		Halb		Väga halb
--	----------	--	-----	--	----------	--	------	--	-----------

18. Tooge välja viis tugevat külge MTÜ Noore Vanema Perekeskuses:

1	
2	
3	
4	
5	

19. Tooge välja viis nõrgemat külge MTÜ Noore Vanema Perekeskuses:

1	
2	
3	
4	
5	

IV Lisaks

20. Kas Teil on ettepanekuid/soovitusi, mida võiks MTÜ Noore Vanema Perekeskus paremini teha või mida veel pakkuda:

Vastus:

Kõiki Teie vastuseid kasutatakse vaid üldistatult uurimistöö eesmärgil, et selgitada välja perekondade MTÜ Noore Vanema Perekeskuses pakutavate sotsiaalteenuste vajadust ja rahulolu tänases olukorras. Lisaks kasutatakse MTÜ Noore Vanema Perekeskuse tegevuse parendamiseks.

Täna Teid uuringus osalemise ja meeldiva koostöö eest!

Lisa 5. Intervjuu küsimustik MTÜ Noore Vanema Perekeskuse klientidele

I Üldandmed ja toimetulek

1. Teie vanus esimese lapse sünnitamisel?
2. Mitu inimest peres elab, nende vanus ja sugu?
3. Kas laps/lapsed käivad kollektiivis (lasteaias, huviringis, beebikoolis vm):
4. Kas Teil on lähedasi pereliikmeid, sugulasi (kes ja kuidas läbisaamine lähedaste inimestega?
5. Milline on Teie eluasemetüüp ja kuidas on sellele Teie jaoks ligipääsetavus?
6. Mis on Teie praeguses kodus head?
7. Mis on Teie praeguses koduses keskkonnas miinusteks?
8. Mis on Teie põhisissetulek (nt toetused, palk)?

II Sotsiaalteenuste kasutamine ja vajalikkus

9. Kas olete varasemalt kasutanud sotsiaalteenuseid (nt: nõustamisteenus, tugiisikuteenus)? Millised, mis põhjusel?
10. Mida olete ise teinud oma toimetuleku tõstmiseks (kuidas abi otsinud, kas on aidanud)?
11. Kuhu või kelle poole pöördate abivajaduse korral?
12. Mida Teie arvate, kas Pärnumaa noortele peredele on piisavalt sotsiaalteenuseid? Miks Te nii arvate?

III MTÜ Noore Vanema Perekeskuse sotsiaalteenuste rahulolu

13. Kuidas leidsite tee MTÜ Noore Vanema Perekeskusesse?
14. Palun kirjeldage, kuidas Teie perele on osutatud sotsiaalteenuseid ja rääkige sellest lähemalt (nt sotsiaalnõustamine, tugiisikuteenus, lapsehoiuteenus, koduhooldus, transporditeenus)?
15. Millised on olnud Teie ootused Perekeskuse poole pöördudes? Miks see nii on olnud?
16. Kuidas hindate MTÜ Noore Vanema Perekeskuse poolt pakutavate sotsiaalteenuste kättesaadavust noortele peredele? Palun põhjendage?.

IV Lisaks

17. Kas Teil on ettepanekuid/soovitusi, mida võiks MTÜ Noore Vanema Perekeskus paremini teha või mida veel pakkuda?
18. Kas teate veel perekondi, kes vajaks abi, aga ei ole pöördunud abi saamiseks kellegi poole?
19. Soovite veel midagi lisada omaltpoolt, mida eelenevalt ei ole küsitud?

Lisa 6. Perekeskuse eneseanalüüsi tulemused

EQUASS Assurance (%)	Parandust vajav koht
Juhtimine (30%)	Avalikustada organisatsiooni missioon, visioon ja põhiväärtused. Korrastada ja süstematiseerida organisatsiooni erinevate juhtimisprotsesside kirjeldused. Luua ühtne dokument – kvaliteedistandard. Inforamatsioon organisatsiooni tegevuse ja rakendatavateprotsesside kohta, erinevatele osapooltele kättesaadavaks teha. Korrastada aastane tegevusplaan.
Personal (10 %)	Korrastada dokumendid. Tegevuste planeerimine, dokumenteerida. Regulaarsete arenguveestluste pidamine võtta kasutusele.
Õigused (70%)	Tööolude ja ruumide hindamine. Vaadata üle kehtivad kliendi õigused. Töötada välja uue töötaja ning vabatahtliku vastuvõtmise kord. Töötada välja tagasside esitamise kord.
Eetika (30%)	Eetilised tõekspidamised fikseerida. Koostada delikaatsete isikuandmetega ümberkäimise kord ja tutvustada töötajatele ja klientidele Panna kirja juhatuse rollid ja vastutused.
Koostöösuhted (70%)	Tagasiside küsimine koostööpartneritelt läbimõtlemine ja rakendamine. Kaardistada ära koostööpartnerid.
Osalemine (60%)	Kirjutada üles tenuste ja nende osutamise protsesside kirjeldus. Arutada läbi ja panna kirja, mis on Perekeskuse kontseptsioon jõustamisest.
Isikukeskus (100%)	Läbi mõelda ja rakendada ellu tagasiside küsimine väliselt huvigrupilt.
Laiahaardelisus (55%)	Aastatsesse tegevusplaani lisada Perekeskuse põhiprotsesside eesmärgid, tegevused ja tulemused. Arutada läbi ja kirjeldada elukvaliteedi kontseptsiooni Perekeskuses ja kirjeldada kliendikeskne metoodika selle hindamiseks.
Tulemustele orienteeritus (40%)	Kaasata Perekeskuse tegevuste hindamisse väline ekspert Viia läbi teenuse hindamine. Viia läbi kliendi rahuloli-uuringuid.
Kestev areng (40%)	Restruktureerida aastane tegevusplaan vastavalt planeeri-vii ellu-kontrolli-parenda põhimõttele. Lisada innovatsiooni-, parendus- ja kvaliteediarendamise projektid aastasesse tegevusplaani vastavalt selle korregeeritud ülesehitusele.

Allikas: Kadri Englas, 08. juuni 2015 alusel

Lisa 7. Juhatuse liikmete vastused perekeskuse tegevuse ja suundade kohta

J1	J2	J3
<p>MTÜ Noore Vanema Perekeskus on ellu kutsutud jätkamaks noorte vanematega tööd Pärnus/Pärnumaal. Noorte vanematega, teismelisena vanemaks saanud, natukene üle teismee, kel on sotsiaalsed raskused. Keskendub lastekasvatamisele ja toimetulekule. Tegevused: Noore Vanema Kool, kus noortel vanematel on grupitööd, ühised tegevused, loengud, mis tõstavad nende vanemaks olemise kogemust ja teadlikkust, kui ka nende vanuselt olulistel teemadel: haridustöö kui tervis. Eesmärk, olla toetav roll noortele peredele, nende iseseisva toimetuleku jõudmiseni. Missioon: Organisatsioon on Pärnumaa tunnustatud noorte sotsiaalteenuste pakkuja. Ei ole ametlikult kirjas. Visioon ei ole ametlikult kirjas</p>	<p>MTÜ Noore Vanema Perekeskus on mittetulundusühing, kus on kolm juhatuse liiget, üks igapäevastes tegevustes vastutav ja kaks teist liiget osalevad planeerimise rollis. Teenus on sotsiaalse taustaga, pakutakse noortele vanematele, kes on alaealiselt lapse saanud või kes sai noorelt lapse. Eesmärk on toetada noori vanemaid, vanemaks olemisel, lapse kasvatamisel ja aidata lõpetada pooleli jäänud koolitee või/ja aidata naasta tööturule. See on põhiline eesmärk. Visioon: Saada suurimaks või hinnatumaks vastava sotsiaalteenuse pakkujaks maakonnas ja olla partneritele esimeseks valikuks. Missioon: Aidata noorel vanemal iseseisvuda ja teha seda läbi pakutavate sotsiaalteenuste. Ametlikult ei ole välja toodud kuskil</p>	<p>MTÜ Noore Vanema Perekeskus on juhatuselt kolme liikmeline ja tüüpilisele MTÜ struktuurile iseenesest liikmeid väga ei ole. Juhtkond ja teenus on suunatud abivajajatele. Organisatsiooni struktuur ongi eelkõige juhtkond ja liikmeskonda otseselt ei tekita. Pakub sotsiaalteenuseid noorele vanemale, kes on noorelt vanemaks saanud (16–24 .a.), kellel on väike laps. Teenusteks on tugiisikuteenus ja lisaks pakutakse võimalusel lapsehoiuteenust. Eesmärk on toetada noori peresid, läbi sotsiaalteenuste ja lapsehoiuteenuse, tugiisikuteenuse. Missioon ja visioon ei ole kirjas. Visioon, et oleme parimad teenuse pakkujad Pärnumaal ja arvestatavad partnerid. Missioon, oleksid selged suhted organisatsioonis sees pool ja toetada igakülgselt noori vanemaid.</p>

Allikas: Intervjuude alusel

Lisa 8. Juhatuse liikmete seisukoht kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamises

J1	J2	J3
<p>Meil on selgus, kuidas me teeme ja on selleks ajaks valmis, et väljapoole infot jagada. Oleme tööülesanded ära jaganud, kes mida teeb, kes mille eest vastutab, oleme selge vundamendi loonud tugevale organisatsioonile. Meeskond peaks olema tugev ja teadlik, ühistel põhimõtetel tegutsev. Probleemsed kohad: aeg, ajafaktor on kõige suurem probleem, et leida enda põhitöö kõrvalt aeg, et tulla kokku ja arutada, kirja panna kõike. Parandamiseks suurendada kohusetunnet.</p>	<p>Et me oleme võimekamad ja parimad. Et on paberil kirjas ja me oleme ise teadlikumad, mida me pakume ja mis meie organisatsioon endast kujutab. Probleemsed kohad: koostöö moment juhatuse liikmete vahel. Meil ei ole veel komplekteeritud personal ja võib juhtuda, et kes asjas sees on ja tulevastele töötajatele ei ole nii põhjalik ja selge, kes me oleme, mis me oleme ja mida me ootame.</p>	<p>Tulemuseks peaks olema selgelt defineeritud ja läbimõeldud tegevus- ja juhtimisprotsessid, lisaks sellele selgelt kooskõlastatud dokumentatsioon ja lepingud. Pluss võimaldab reguleerida sihtgrupiga seotud konfidentsuaalsust ja muid inimõigustest tulenevaid nõudeid. Probleemsed kohad: esimene puudulik ressurs on aeg, teine kompetents. Lisaks puuduseks on see, et meil on kolm juhatuse liiget, kellel aga pole aega tegeleda sellega. Puuduseks on see, et praeguse seisuga on organisatsiooni tegevus üsna kokkuhoidlik ja tulevik on välja selgitamata mingis mõttes, mis raskendab selle süsteemi rakendamist. Kuna see on seotud töötajate ja sihtgrupiga, mis hetkel meil praeguse seisuga töötajaid väga ei ole ja sihtgrupile pakutavate teenuste arv on väike.</p>

Allikas: Intervjuude alusel

Lisa 9. Lapsehoiuteenuse osutamise leping

LAPSEHOIUTEENUSE OSUTAMISE LEPING

Number:

Kuupäev:

Käesolev lapsehoiuteenuse osutamise leping (edaspidi nimetatud Leping) on sõlmitud MTÜ Noore Vanema Perekeskus (edaspidi nimetatud Täitja) registrikood 80377692, aadress Kiviselja, Surju vald, 86406, Pärnumaa, keda esindab ja (edaspidi nimetatud Klient) sõlmisid käesoleva Lepingu alljärgnevatel tingimustel:

1. Lepingu dokumendid.

- 1.1 Lepingu dokumendid on käesolev Leping, Lepingu lisad ja muudatused, milles lepitakse kokku pärast lepingu sõlmimist.
- 1.2 Lepingu lisad on teenuse aruadne vorm (sotsiaalministri 9.mai 20017 määrus nr 44 „Sotsiaalhoolekandeleaste statistiliste aruannete vormi kinnitamine ja aruannete esitamise kord“).

2. Lepingu klient, eesmärgid, tähtaeg.

- 2.1.Lepingu kliendiks on lapsele, isikukood....., lapsehoiuteenuse osutamine.
- 2.2.Lepingu eesmärgiks on pakkuda lapsehoiuteenust vastavalt seadusliku esindaja vajadustele kokkuleppel.
- 2.3.Lapsehoiuteenuse alguskuupäev
- 2.3.1. Lapsehoiu ajad:

Kuupäev:	Kellaajad:	Põhjus (miks vajatakse hoidu):

- 2.3.2. Jooksva graafiku alusel etteteatamisel

- 2.4.Lapsehoiuteenuse lõppkuupäev

- 2.4.1. Lapsehoiuteenus lõppeb automaatselt kliendilepingu lõppemisega.

Lisa 9 järg

3. Lapsehoiuteenuse tingimused

- 3.1. Tasuta lapsehoiuteenuse saamine annab lapse seaduslikule esindajale võimaluse osaleda tööturul, koolis või saada vajadusel teist tasuta perekeskuse sisest või välist toimetulekut toetavat teenust.
- 3.2. Lapsehoiuteenuse saamine ja kasutamine lepitakse eraldi kokku ja seda kokkulepet käsitletakse käesoleva Lepingu olulise lisana.
- 3.3. Lapsehoiuteenuse kasutamise vajadust peab lapse esindaja suutma vajadusel tõestama (lapsel pole lasteaiakohta, kuid on järjekorda võetud, tõendama koolis/koolitustel osalemist, töötamist jms).
- 3.4. Laps peab lastehoidu saabumisel olema terve. Kui lapsehoiu töötajal on kahtlusi lapse tervislikus seisundis, võib ta keelduda lapse lastehoidu võtmisest. Eriarvamuse korral peab vanem esitama arsti tõendi lapse tervises seisundi kohta.

4. Lapse seadusliku esindaja õigused ja kohustused.

- 4.1. Esitada lapsehoiuteenuse saamiseks taotluse koos nõutavate dokumentidega (lapse isikut tõendava dokumendi koopia kohta).
- 4.2. Tuua laps hoidu kokkulepitud ajaks ja tuleb lapsele järgi kokkulepitud ajaks. Lapse võib viia ära kokkuleppel tema pereliige, kui lapsele tuleb järele muu isik, peab lapse esindaja sellest perekeskusele eelnevalt teatama.
- 4.3. Lapse üleandmisel peab olema tagatud lapse puhtus ja ilmakohane riietus.
- 4.4. Lapsele peab olema tagatud kokkuleppeliselt vajalikud riided ja vahendid, mida laps vajab igapäevaselt (vahetusjalanõud, vajadusel piisavas koguses mähkmeid, vajadusel toit nt piimasegu).
- 4.5. Lapse tervises seisundi halvenemise teavitusest, on kohustatud lapse esinadaja lapsele koheselt järgi tulema.
- 4.6. Lapse esindaja peab tevitama esimesel võimalusel lapse haigestumisest, puudumisest või hilinemisest, helistades, saates sõnumi nr.....või kirjutada e-mail:..... .

5. MTÜ Noore Vanema Perekeskuse õigused ja kohustused.

- 5.1. Tagada lapse hoidmine, lapse toitlustamine (v.a eritoidu vajadusel: piimasegu vm), eakohane arendamine.
- 5.2. Tagada lapse hoiuks, mängimiseks ja arendamiseks sobivad tingimused.

Lisa 9 järg

5.3.Tagada lapse ohutus ja turvalisus.

5.4.Teatada lapsevanemale ettenägematutest olukordadest lapse hoidmisel ning püüda võimalusel leida olukorra lahendusi.

5.5.Lõpetada lapsehoiuteenuse pakkumine, kui klient ei kasuta kokkulepitud teenuseid õiglasel otstarbeks.

5.6.Perekeskusel on õigus keelduda lapse üleandmisest tundmatule isikule, kui sellest ei ole varem teavitatud. Õigus keelduda lapse üleandmisest joobes isikule.

5.7.Nõusolekuta võib isikuandmeid avaldada ainult seadusega ettenähtud juhul: elule ja tervisele ohtliku olukorra tekkimisel või kui noor vanem ei täida lapsevanemana vanemakohustusi.

6. Poolte vastutus ja lepingutingimused.

6.1. Lepinguga võetud kohustuste täitmata jätmise või mittekohase täitmise eest kannavad pooled Eesti Vabariigi seadustes ettenähtud vastutust.

6.2.Käesoleva lepingu tingimusi võib muuta ainult poolte eelneval kirjalikul kokkuleppel.

7. Lõppsätted

7.1.Lepingu võib ennetähtaegselt lõpetada nii tugiisik kui lapse esindaja, kui omavaheline koostöö ei sobi. Lepingu ennetähtaegse lõpetamise põhjus märgitakse ära lapse esindaja koostöö tegevuskavas.

7.2.Käesolev Leping lõpetatakse kohustuste täitmise järel.

7.3.Käesoleva Lepinguga kinnitab lapse seaduslik esindaja, et soovib MTÜ Noore Vanema Perekeskusega koostööd teha ja on valmis täitma omapoolseid kohustusi.

7.4.Käesolev Leping on koostatud eesti keeles, üks eksemplar jääb kõigile pooltele.

Osapooled:

MTÜ Noore Vanema Perekeskus

Reg nr 80377629

Kiviselja, Surju vald, 86406, Pärnumaa

Nimi ja amet:

Telefon:

Email:

Allkiri

Lapse seaduslik esindaja

.....

Allkiri

Lisa 9 järg

LAPSEHOIUTEENUSE OSUTAMISE LÕPETAMINE

Lõpetada MTÜ Noore Vanema Perekeskus, reg nr. 80377629, Kiviselja, Surju vald, 86406, Pärnumaa ja lapse seadusliku esindaja vahel sõlmitud lapsehoiuteenuse osutamise lepingu nr kuupäeval

Põhjus:

Osapooled:

MTÜ Noore Vanema Perekeskus

Reg nr 80377629

Kiviselja, Surju vald, 86406, Pärnumaa

Nimi ja amet:

Telefon:

Email:

Lapse seaduslik esindaja

.....

Allkiri

Allkiri

Lisa 10. Tööleping

TÖÖLEPING

Number:

Kuupäev:

Lepingu osapooled

MTÜ Noore Vanema Perekeskus (edaspidi nimetatud TÖÖANDJA) registrikood 80377692, aadress Kiviselja, Surju vald, 86406, Pärnumaa, keda esindab, ja (edaspidi nimetatud TÖÖTAJA), sõlmisid käesoleva töölepingu alljärgnevatel tingimustel:

1. Lepingu üldandmed (tähtaeg, tingimused ja sisu)

- 1.1 Töötaja asub tööle a.
- 1.2 Käesolev tööleping on sõlmitud
- 1.3 Töötaja töölevõtmisel rakendatakse katseaega, mille kestvus on 4 kuud. Katseaja viimaseks kuupäevaks on a.
- 1.4 Töötaja asub tööle mittetulundusühingu tugiisiku ametikohale.
- 1.5 Töötaja kvalifikatsiooninõuded, tööülesannete ja pädevuse kirjeldus on esitatud Töötaja ametijuhendis, mis on töölepingu lisa nr 1.

2. Tööaeg ja puhkeaeg

- 2.1 Töötaja asub tööletööajaga
- 2.2 Tööaja algus, lõpp ning lõunaaeg on määratud töösisekorrareeglitega.
- 2.3 Töötaja iga-aastane põhipuhkuse kestus on 28 kalendripäeva.
- 2.4 Lisapuhkust antakse vastavalt Töölepinguseadusele ja pooltevahelisele kokkuleppele

3. Töötasu

- 3.1 Katseajal maksab Tööandja Töötajale brutosummana töötasueurot kuus.
- 3.2 Pärast katseaega maksab Tööandja Töötajale brutosummana töötasueurot kuus.
- 3.3 Tööandja arvestab töötasuna Töötajale tulemustasueurot kuu.
- 3.4 Töötaja palgatingimused vaadatakse läbi ja lepitakse Töötaja ja Tööandja vahel kokku peale katseaega ja edaspidi vähemalt kord aastas või töötulemusest sõltuvalt.
- 3.5 Töötajale arvestatud palk makstakse iga kuu kuupäeval ülekandega Töötaja määratud pangakontole.
- 3.6 Tööandja kohustub maksma Töötajale töötasu pooltevahelisel kokkuleppel vastavalt.

Lisa 10 järg

3.7 Tööandja peab Töötaja töötasust kinni üksikisiku tulumaksu, töötuskindlustusmaksu ja maksab Töötaja eest sotsiaalmaksu, töötaja töötuskindlustusmakset ning kohustusliku kogumispensioni makset (makseid kogumispensioni fondi peetakse kinni vastavalt töötaja poolt esitatud informatsioonile ja maksete teostamist reguleerivatele õigusaktidele)

4. Töötaja kohustused

4.1 Töötaja kohustub töötama Tööandja juures käesolevas töölepingus sätestatud tingimustel, alluma Tööandja juhtimisele ning kontrollile, täitma kohustusi Töölepinguseadusest tulenevalt.

4.2 Töölepingu lõpetamisel, sõltumata lõpetamise alusest, on Töötaja kohustatud hiljemalt töölepingujärgse viimase tööpäeva alguses tagastama kõik temale Tööandja poolt usaldatud materiaalsed väärtused. Töölepingu lõpetamisel lähtutakse Töölepinguseadusest tulenevalt.

4.3 Töötaja kohustub mitte osalema tegevuses või tegevusetuses, mis võib kahjustada Tööandja head nime, sidemeid, kliendisuhteid, positsiooni, majanduslikku tulu jms, mis võib tekitada Tööandjale majanduslikku või moraalselt kahju.

5. Tööandja kohustused

5.1 Tööandja kohustub kindlustama Töötaja töölepingus ettenähtud tööga ja maksma töö eest tasu ettenähtud ajal ja suuruses, kokkulepitud viisile.

6. Lõppsätted

6.1 Käesoleva töölepinguga reguleerimata küsimustes juhinduvad Pooled Eesti Vabariigis kehtivast seadusandlusest ning pooltevahelisi suhteid reguleerivatest teistest aktidest.

6.2 Käesoleva töölepingu lõpetamise etteteatamistähtaegade osas lähtuvad pooled Eesti Vabariigi töölepingu seadusest

6.3 Käesolev tööleping on koostatud eesti keeles kahes identses võrdset juriidilist jõudu omavas eksemplaris, millest üks antakse Töötajale ja teine jääb Tööandjale

OSAPOOLTE ANDMED:

Tööandja:

MTÜ Noore Vanema Perekeskus

Aadress:.....

.....

Esindab:.....

Allkiri:

Töötaja:

Nimi:.....

Isikukood:.....

Arvelduskonto.....

Aadress:.....

.....

Allkiri:

Lisa 11. Tugiisiku ametijuhend

TUGIISIKU AMETIJUHEND

Number:

Kuupäev:

1. Üldosa

- 1.1 Ametiasutus: MTÜ Noore Vanema Perekeskus
- 1.2 Ametikoht: noorte vanemate tugiisik
- 1.3 Ametisse nimetab: juhatus

2. Tugiisiku ametikoha eesmärk:

- 2.1 Noorte vanemate tugiisik on perekeskuse töötaja, kelle töö põhieesmärgiks on perekeskuse klientide sotsiaalne abistamine.
- 2.2 Oma töös juhindub tugiisik Eesti Vabariigi Põhiseadusest, Vabariigivalitsuse õigusaktidest ja MTÜ Noore Vanema Perekeskuse asjaajamiskorrast, sisekorraeeskirjadest ja käesolevast ametijuhendist.

3. Tugiisiku ametikohustused

- 3.1 Sihtgruppi kuuluvate inimeste kaardistamine ja teenuste korraldamine.
- 3.2 Sotsiaalteenuste paremaks korraldamiseks projektikirjutamises osalemine.
- 3.3 Noorte vanemate osavõtu kindlustamine loengutest.
- 3.4 Sotsiaalteenuste korra väljatöötamine.
- 3.5 Individuaalsete sotsiaalteenuste plaanide koostamise nõustamine.
- 3.6 Loob koostöövõrgustiku noore pere toetuseks eri tasandite ja asutustega vajadusel.
- 3.7 On esmaseks tugiisikuks lapsi kasvatavatele noortele vanematele ja lastele, teeb koostööd noorte emadega ja teiste osapooltega.
- 3.8 Nõustab ja abistab sotsiaalprobleemidega peresid.
- 3.9 Aitab lahendada perede kriisiolukordi.
- 3.10 Aitab lahendada vanematevahelisi vaidlusi, mis on seotud laste kasvatamisega.
- 3.11 Teeb vajadusel kodukülastusi.
- 3.12 Kogub dokumente ja materjali, arhiveerib.
- 3.13 Korraldab riide- ja toiduabi osutamist noortele peredele.
- 3.14 Koostab juhtumiplaane ja viib läbi arenguestlusi.
- 3.15 Nõustab peresid lasteasutusi valikul koostöös Pärnu maakonna nõustamiskomisjoniga.
- 3.16 Organiseerib peredele ühisüritusi.
- 3.17 Hoiab end kursis sotsiaalvaldkona reguleerivate õigusaktidega ja jälgib neid.
- 3.18 Täidab muid ettenägematud sotsiaalvaldkonna ülesandeid vastavalt vajadusele.
- 3.19 Juhatuse korraldusel ühekordsete ülesannete täitmine.

4. Vastutus

- 4.1 Tugiisik vastutab käesoleva ametijuhendiga ettenähtud tööülesannete täitmata jätmise või mittenõuetekohase täitmise eest seaduses sätestatud korras.
- 4.2 Käesolevast ametijuhendist lähtuvate teenistuskohustuste õigeaegse ja korrektse täitmise eest.

Lisa 11 järg

4.3 Varaliselt talle kasutada antud vara säilimise ja sihipärase kasutamise eest;

4.4 Ametialase info kaitsmise ja hoidmise eest.

4.5 Dokumentide õigsuse ja seaduslikkuse eest.

5. Õigused

5.1 Teha ettepanekuid töögruppide moodustamiseks oma pädevusse kuuluvate küsimuste lahendamisel.

5.2 Saada tööalaselt vajalikku täiendkoolitusi, eeldusel, et on olemas vajalikud aja- ja eelarveressursid.

5.3 Vastu võtta otsuseid oma vastutusala piires.

5.4 Teha ettepanekuid oma pädevuses kuuluvas valdkonnas töö paremaks korraldamiseks ja muu abi eraldamise kohta abivajajatele.

5.5 Saada MTÜ Noore Vanema Perekeskusest tööks vajalikku informatsiooni, dokumente ja muud vajalikku.

5.6 Saada ülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid, arvuti- ja kontoritehnikat ning tehnilist abi nende kasutamisel.

5.7 Suhelda asutuste, ettevõtete ja organisatsioonidega, kui see tuleneb töö iseloomust.

6. Kvalifikatsiooninõuded

6.1 Haridus: sotsiaaltöö alane kõrgharidus või selle omandamine või tugiisikukoolitus

6.2 Töökogemus: tugiisiku kogemus (soovitavalt)

6.3 Peab tundma oma tööd puudutavate haldusdokumentidele esitatavaid nõudeid.

6.4 Keeleoskus: eesti keele oskus kõrgtasemel nii kõnes kui kirjas, soovitav inglise keele ja vene keele oskus

6.5 Arvutioskus: oskus hallata Microsoft Office programme, oskus töötada interneti põhiste programmidega

6.6 Isiksuse omadused: hea suhtlemis-, kuulamis- ja eneseväljendusoskus, kohustundlikkus, koostöövalmidus, hea enesevalitsemise oskus, hea läbi saamine lastega, oskus suunata abivajajat, empaatiavõime, tasakaalukas, analüüsivõime ja tulemuste prognoosimisvõime.

7. Ametijuhendi muutmine

7.1 Töökorralduse muutumisel vaadatakse ametijuhend läbi ning tehakse vajalikud muudatused, vähemalt üks kord aastas üldkoosolekuga kinnitades.

Käesolevaga kinnitan, et olen tutvunud tugiisiku ametijuhendiga ja kohustun järgima sellega ettenähtud tingimusi ja nõudeid.

Nimi:

Allkiri:

Nimi:

Tugiisik

Allkiri:

SUMMARY

EQUASS QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IMPLEMENTATION PROCESS BASED ON THE EXAMPLE OF MTÜ YOUNG PARENTAL FAMILY CENTRE

Heli Helmja

This thesis theme is focused on the qualification of quality- management and social services theoretical options and on ways to improve them. In the social sector, there are problems with uneven quality of establishments, the lack of knowledge about quality principle and quality- management by the officials and personnel. In the last ten years, there has been more developing quality management system in the social sector, with the purpose to improve social sectors functions. The European Quality in Social Service, EQUASS, is helping to improve operating the social services. EQUASS is one of the most known in quality management systems in the field of social services. A big part of social services providers are non- profit organizations, that's why it was chosen to study the methods in improving quality at Young Parental Family Centre, where has never been a quality study before.

Purpose of this thesis was to make suggestions to Young Parental Family Centre for ways to improve their quality management systems, based on this thesis theoretical approach and practical survey. To achieve the purpose, following questions were erect:

- What is the willingness of Young Parental Family Centre to participate in EQUASS quality management systems implementations?
- What could be done to improve implementing the EQUASS quality management system?

Research tasks and tasks for getting answers for the erected research questions, were fulfilled. For the first question, the answers were found by using theoretical approach and analysing the organizations own self-examination and other documents. The other

research question got answers based on the research done in context of this thesis. To fulfil the purpose of thesis, a survey was carried out, in which a combined study-method was used. A semi- structured interview was seen through with the board members of the Family Centre. A questionnaire survey and a semi- structured interview was seen thorough with the clients of Family Centre.

Thesis consists of two chapters, in which the first one was more focused on the theory, development and direction of quality management. Quality management systems in the world and in Estonia were reviewed and introduced, including the implementing of EQUASS in Estonia and Europe.

Second chapter was focused on researches, including Young Parental Family Centre current situation, documentation, worker's knowledge of social services and thoughts about implementing quality management system. Satisfaction of customers about the offered services and the need for them was examined.

Thesis research results gave an answer for the first research question and it appears that at the moment, family centre does not qualify for EQUASS Assurance quality system principles, criteria and indicators, which are based on the Social Framework and European voluntary quality framework. It turned out that Family Centre documentation system is poor and missing the organization documents, which would help to create a common understanding of actions and supports employers everyday work. In the organization. There is cohesion and members of the board are strong, but it needs extra personnel for the Family Centre to improve their purpose. Also, the organization is still young and needs sustainable leadership, which will support creating quality management system. The conclusion of the research is that the organization is not ready for it, if members of the board don't find support resources for quality management systems implementations, complete quality principles, criteria and indicators.

Based on the thesis theory and analysis of the results a proposition was made to the organizations board, to firmly follow EQUASS Assurance criteria and principles. Also, to find extra personnel who will support organization's purpose. For recommendation's it was told to work with other similar institutions, who has formerly gone through implementations and holds quality label. During the research, missing documents for

daily operations were prepared and a proposal to use the documents and create integrated documentation was given. One of the suggestions was to develop a questionnaire for employee's satisfaction and to execute it regularly to follow changes, developments and to find out employee's understandings about social services quality. Based on the customer research, a suggestion was made, to continue questionnaires about the offered social service quality satisfactions, which will give the opportunity to get feedback about customers opinions, expectations, needs and total satisfaction of the development.

Shortage in the thesis was noted, that the research sample was small, but in relation to the organization, couldn't be extended. Organization has been working for a short time and hasn't been exposed to quality management system before which would help ensure stronger implementations, therefore there was no comparison with earlier developments and other organizations. Despite the organizations situation and shortcomings in the thesis, the purpose of the thesis was reached.

This thesis is granted to organization board, so they can examine the reached conclusions, proposals and if necessary, use them. Hopefully the thesis will give thoughts and ideas to institutions, who are interested in implementing the quality system. Thesis will help to understand quality and the substance of quality in social services. It is necessary to continue researches and explore quality management systems implementation impacts and the benefits in social work organizations.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Heli Helmja,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisprotsess MTÜ Noore Vanema Perekeskuse näitel“, mille juhendaja on Heli Tooman,
 - 1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, 17.01.2017